

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

1. OBJETO DEL CONTRATO	2
2. MARCO NORMATIVO Y ORGANIZATIVO	2
2.1. MARCO NORMATIVO	2
2.2. MARCO ORGANIZATIVO.....	2
3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	3
3.1. DEFINICIÓN.....	3
3.2. OBJETIVOS	3
3.3. PRINCIPIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
3.4. PRESTACIÓN DEL SAD Y POBLACIÓN DESTINATARIA	5
3.5.1. PRESTACIONES PRINCIPALES	7
3.5.2. PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS	10
3.5.3. PRESTACIONES EXTRAORDINARIAS	11
3.5.4. PRESTACIONES EXCLUIDAS	11
4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.....	12
5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.....	14
5.1. SOLICITUD DEL SERVICIO	14
5.2. LUGAR DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	14
5.3. DELIMITACIÓN DE BANDAS HORARIAS	14
5.4. ACCESO AL SERVICIO	15
5.5. ALTA E INICIO DEL SERVICIO	16
5.6. SEGUIMIENTO DE LOS CASOS	18
5.7. COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y/O MODIFICACIONES DEL SERVICIO	19
5.8. CESE O FINALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	20
6. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	21
6.1. MEDIOS MATERIALES: SEDE, MEDIOS ELECTRÓNICOS, TELÉFONOS	21
6.2. EQUIPO PROFESIONAL: PERFILES, REQUISITOS Y JORNADAS	21
7.1. COORDINACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	24
7.2. TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN	25
7.3. COORDINACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN.....	26
8. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA	27
8.1. CUMPLIMIENTO DE LAS DIRECTRICES DEL SERVICIO DE ACCIÓN COMUNITARIA	27
8.1.1. EN RELACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS	27
8.1.2. EN RELACIÓN A LOS ASPECTOS ORGANIZATIVOS	28
8.1.3. EN RELACIÓN A LA FACTURACIÓN.....	29
9. CALIDAD DEL SERVICIO	30
9.1. RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS	31
9.2. ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN	31
9.3. CONTROL DE CALIDAD EXTERNO.....	31
ANEXO 1 – CÓDIGO ÉTICO	32

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	1/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la contratación del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD) en el municipio de Vitoria-Gasteiz y en sus 63 entidades locales menores, concebido como un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a las personas con limitaciones en su autonomía para las actividades de la vida diaria a permanecer en su domicilio y a su integración en la comunidad.

Proporciona atención directa en el propio domicilio mediante la prestación de ayuda de atención personal y/o de acompañamiento, complementada con la atención doméstica, para favorecer el desenvolvimiento de la persona atendida en el hogar y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

Se incluye como objeto del presente contrato la variante de "Servicio de Respiro", incluido en el Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios (ficha 1.2), destinado a apoyar a la persona cuidadora principal mediante el acceso temporal al SAD de la persona que requiere de los cuidados o el refuerzo temporal de la intensidad ya ofrecida en dicho servicio.

2. MARCO NORMATIVO Y ORGANIZATIVO

2.1. MARCO NORMATIVO

El Servicio de Ayuda a Domicilio del Departamento de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, se regirá de acuerdo a la siguiente normativa:

- Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la Carta de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera.
- Ordenanza fiscal reguladora de los Precios públicos de los servicios prestados por el Departamento de Políticas sociales, Personas Mayores e Infancia.

Así mismo, será de aplicación la normativa y los procedimientos municipales aplicables al SAD que existan o que puedan desarrollarse durante la vigencia del contrato como el Procedimiento de prevención y detección de malos tratos físicos y económicos a personas mayores en la CAPV.

2.2. MARCO ORGANIZATIVO

La prestación del SAD queda delimitada dentro de la organización administrativa del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en el Servicio de Acción Comunitaria, enmarcado dentro del Departamento de Políticas Sociales.

El Departamento de Políticas Sociales queda configurado por la Dirección General, Servicio Administrativo, Servicio de Inclusión Social, Servicio de Infancia y Familia, Servicio de Personas Mayores y Servicio de Acción Comunitaria.

El Servicio de Acción Comunitaria, entendido como un servicio de carácter generalista y polivalente, dirige su actuación al conjunto de la población y a aquellas personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad o de riesgo social. Para ello, realiza actuaciones de prevención, promoción, orientación, apoyo y acompañamiento dando respuesta a las

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztezea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

necesidades y demandas sociales de la población a la vez que desarrolla actividades de intervención comunitaria.

Además de informar, orientar y gestionar servicios y recursos del Departamento, desde los Servicios Sociales Municipales se realiza una orientación a la ciudadanía hacia otros Departamentos municipales, otras instituciones/organismos públicos y demás sistemas implicados en la protección social: Instituto Foral de Bienestar Social, Salud, Educación, Vivienda, Empleo.... El trabajo en red es un elemento clave para dar respuesta de una forma integral a las necesidades y problemáticas sociales. Así, la intervención requiere de forma habitual de la acción coordinada con estos otros agentes, para lo cual existen diferentes protocolos de colaboración y coordinación garantistas de una intervención coordinada.

La ciudad de Vitoria-Gasteiz así como sus entidades locales menores estarán distribuidas geográficamente para el objeto de este contrato, en 4 zonas en función de la organización de los Servicios Sociales de Base actuales. Se realizará de la siguiente manera:

Lote 1: El Pilar, Arriaga, Abetxuko

Lote 2: Iparralde, Aldabe

Lote 3: Ariznabarra, Campillo, Lakua, Ibaiondo, Zabalzana.

Lote 4: Judimendi, Arana, Salburua, Hegoalde.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

3.1. DEFINICIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), tal y como viene delimitado en el marco legal general y el Decreto 185/2015 de Cartera de prestaciones y servicios en su ficha (1.2) se establece como: "Servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria en situación de dependencia, o riesgo de dependencia, a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención doméstica y personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento".

El SAD es un servicio de naturaleza preventiva orientado al fomento o mantenimiento de la autonomía de las personas en la realización de Actividades Básicas de la Vida diaria (ABV) y asistencial tanto en cuanto presta un servicio de atención personalizada a aquellas personas con necesidad de apoyos o asistencia en la realización de dichas actividades básicas.

Desde la premisa de que la actuación de los servicios sociales municipales consideran la globalidad del individuo y de su entorno, se plantea que los servicios sociales persigan el fin de garantizar la protección de la interacción de las personas con su entorno. Esta protección de la interacción se entiende como la autonomía de las personas no solo para la toma de decisiones y para la realización de las actividades de la vida diaria, sino también como la autonomía para establecer y mantener relaciones de soporte y de apoyo en el seno de sus redes primarias de carácter familiar y comunitario. Alcanzar esta misión implica la interrelación comunitaria y la articulación del SAD con redes asociativas y con otros servicios y prestaciones.

3.2. OBJETIVOS

Los objetivos generales de la Ayuda a Domicilio son:

- Mantener, mejorar o promover la autonomía personal en el medio habitual, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias.
- Prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias.
- Posibilitar la permanencia de la persona en su domicilio y en su entorno habitual el máximo tiempo posible y con la máxima calidad de vida, retrasando o evitando el

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

ingreso en un servicio de alojamiento o centro, siendo garantistas de un mantenimiento del entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad.

- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias y de las personas cuidadoras habituales.
- Rebajar la carga de cuidados familiares que recae principalmente en las mujeres, desde un enfoque de género que garantice la igualdad y promueva la corresponsabilidad, respetando, reconociendo y reduciendo el trabajo de cuidados no remunerado y asumiendo la responsabilidad pública y social de los cuidados.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario, promoviendo su participación social y la convivencia con su grupo de pertenencia y evitando situaciones de aislamiento, y sobrecarga para las personas cuidadoras.
- Apoyar a aquellas familias que tienen a su cargo personas en situación de dependencia o de fragilidad, ofreciendo 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 disponga de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
- Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal en razón de su ausencia temporal, favoreciendo la conciliación de la vida laboral, familiar y social.
- Ser elemento de detección de situaciones de necesidad que puedan requerir otras intervenciones sociales complementarias o desde otros ámbitos de intervención. (Riesgos para la integridad física y/o psíquica, situaciones sospecha o factores de riesgo que alerten de una situación de trato inadecuado o maltrato a la persona en situación de dependencia).
- Optimizar los recursos existentes, incorporando recursos y activos de la comunidad y evitando la duplicidad de las actuaciones a lo largo del proceso de atención.

3.3. PRINCIPIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se regirá por los siguientes principios:

- Principio de Individualidad: todas las personas son iguales, con igual dignidad y derechos, pero cada una de ellas es única, irrepetible y diferente del resto. Las características de cada persona singular (valores, capacidades, fortalezas, enfermedades, discapacidades, personalidad) tienen que ser conocidas y respetadas por los y las profesionales de referencia y equipos técnicos.
- Principio de Autonomía: derecho a tener y mantener su proyecto de vida. Respeto a la capacidad de autogobierno de las personas y su derecho a tomar sus propias decisiones, así como a que sus preferencias sean atendidas, también cuando presentan situaciones de gran dependencia. El recurso mantendrá y potenciará las habilidades y recursos de las personas de cara a maximizar su bienestar y su autonomía.
- Principios de Independencia y Bienestar: todas las personas poseen capacidades que deben ser identificadas, reconocidas y estimuladas con el fin de que, apoyándonos en ellas, se puedan prevenir o minimizar las situaciones de discapacidad o de dependencia. Las personas se deben beneficiar de actuaciones dirigidas a la prevención del agravamiento de la dependencia, a la promoción de su autonomía, a la seguridad y a la mejora de su bienestar subjetivo.
- Principios de Igualdad y Equidad: pilares fundamentales de la Justicia Social, tienen como objetivo garantizar que todas las personas obtengan los mismos recursos para poder disfrutar de una vida plena atendiendo a las desigualdades sociales, económicas, demográficas y geográficas existentes en nuestra sociedad y

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena Firmado por	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua Fecha y Hora	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	4/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

comprendiendo la realidad y circunstancias sociales e individuales de cada persona, para alcanzar la ausencia de estas diferencias evitables, injustas o irremediables entre grupos de personas.

- Principio de Participación: las personas tienen derecho a participar de manera efectiva y activa en la elaboración de sus planes de atención y de apoyo a su proyecto de vida. Y también a disfrutar en su comunidad, de interacciones sociales suficientes y gratificantes y acceder al pleno desarrollo de una vida personal y social plena y libremente elegida.
- Principio de Integralidad: la persona es un ser multidimensional en la que interactúan aspectos biológicos, psicológicos, sociales, espirituales y medioambientales, por lo que tienen derecho a recibir una atención integral y completa. El conjunto de recursos sociosanitarios deben planificarse, diseñarse y organizarse girando alrededor de las personas para que la atención y los apoyos lleguen de manera integrada a quienes los precisan.
- Principio de ambiente facilitador y seguro: el entorno físico tiene gran incidencia en la generación de bienestar o malestar en las personas y es un componente crucial en la transformación del modelo. Es necesario mantener la privacidad de la persona usuaria, de su domicilio y de sus datos y realizar una atención en el seno de la cuál las personas se sientan seguras.
- Principio de Inclusión Social: posibilidad y derecho a permanecer y participar en su entorno, disfrutar de interacciones positivas y variadas, mantener sus relaciones sociales anteriores e incrementarlas con otras nuevas, tener acceso y disfrutar de los bienes comunitarios, sociales y culturales que existan en su entorno en igualdad con el resto de la población.
- Principio de prevención normalización e integración: el servicio se prestará en el ámbito doméstico, familiar, social y cultural de las personas usuarias, utilizando en la medida de la posible los recursos existentes en la comunidad. Así mismo, la prestación del servicio deberá tener en cuenta el aspecto preventivo para evitar el deterioro de la persona usuaria y la consecuente institucionalización.
- Principio de Continuidad de Cuidados: las personas deben tener acceso a los apoyos que precisan de manera continuada, coordinada y adaptada permanentemente a las circunstancias cambiantes de su proceso. Es necesario ajustar dichos recursos a las necesidades y preferencias.
- Principio de eficiencia y eficacia para optimizar los recursos y lograr una calidad y bienestar para la persona usuaria. Dicha calidad debe entenderse como un proceso de mejora continua. Así mismo, dentro de dicha calidad se engloban unos y unas profesionales competentes, que ayudan en alcanzar los objetivos de la atención a domicilio.
- Principio de complementariedad: este servicio podrá articularse con otras prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas de conformidad con lo establecido en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y normativa que lo desarrolla.
- Principio de garantía del ejercicio de los derechos lingüísticos: se garantizará, en cumplimiento de la normativa lingüística y de lo previsto en la Ley de Servicios Sociales, la libertad de las personas usuarias para utilizar el euskera y el castellano, y su derecho a ser atendidas, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas. Asimismo, se garantizará el uso de la lengua de signos (Art. 14 Decreto 185/2015, del País Vasco, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales)

3.4. PRESTACIÓN DEL SAD Y POBLACIÓN DESTINATARIA

Se entenderán incluidos dentro del Servicio de Ayuda a Domicilio, objeto de este contrato:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

- El Servicio de Ayuda a Domicilio, entendido como un servicio de atención primaria, de naturaleza asistencial preventiva e inclusiva, destinado a ayudar a la persona/ familia en situación de vulnerabilidad, riesgo de dependencia o dependencia a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención personal, acompañamiento y apoyo en la realización de las tareas, que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.
- Dentro del Servicio de Ayuda a domicilio, la modalidad de respiro tiene como finalidad aliviar la carga objetiva de la persona cuidadora y favorecer la permanencia en la comunidad de la persona cuidada. La responsabilidad de proporcionar diariamente ayuda a un familiar que está en una situación de fragilidad, riesgo de dependencia o dependencia tiene un importante impacto físico y psicológico sobre la vida de los cuidadores y cuidadoras y el resto de la familia. De hecho, el cuidado de personas dependientes ha sido identificado como uno de los acontecimientos que más estrés puede producir en la vida de una familia y de cada uno de sus miembros. Es por ello que dentro del Servicio de Ayuda a Domicilio se integra la modalidad de "Respiro" para la persona cuidadora principal mediante el acceso temporal de la persona al SAD o el refuerzo temporal de la intensidad ya ofrecida en dicho servicio.

El servicio podrá ofrecerse de forma temporal o continuada siendo objeto de seguimiento periódico para revisión de la situación y la valoración social de necesidades.

En aplicación de las competencias otorgadas a la administración municipal podrán ser beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes personas empadronadas en Vitoria-Gasteiz:

- Personas que cuenten con Resolución de reconocimiento de Dependencia, cuando en el Plan Individualizado de Atención (PIA) acordado figure como servicio solicitado el SAD.
- Personas en situación de Riesgo de Dependencia, cuando la puntuación obtenida en la aplicación del Baremo de Valoración de la Dependencia aprobada por el Real Decreto 504/2007, de 20 de abril, o por la normativa que la sustituya sea de al menos 23 puntos y no se alcance el mínimo de 25 puntos establecido para considerar que existe dependencia Grado 1.
- Personas o familiares cuidadores mediante el acceso temporal de la persona en situación o riesgo de dependencia al SAD o el refuerzo temporal de la intensidad ya ofrecida en dicho servicio.

Además, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz contempla otros colectivos susceptibles de ser beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio:

- Personas que se encuentren en situaciones que, no estando específicamente comprometidas en los apartados anteriores, suponen una quiebra de carácter temporal en un sistema normalizado de vida y necesitan de un apoyo para prevenir un proceso de deterioro que pudiera ser irreversible.
- Personas en situación de dependencia sobrevenida, entendida como la situación de una persona que, a consecuencia de un acontecimiento brusco, pasa de ser una persona autónoma a dependiente, previsiblemente sin posibilidades de una recuperación que les permita volver a llevar una vida autónoma. Son cambios derivados de accidentes cardiovasculares, traumatismos craneoencefálicos, lesiones medulares, amputaciones múltiples etc, situaciones que van a derivar, casi con total seguridad, en dependencia de carácter permanente. También se considerarán aquellas

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	6/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

situaciones de diagnóstico de enfermedad grave en fase terminal (proceso oncológico grave, final de vida, paliativos,...).

Con carácter preventivo, tras la valoración social y siempre que exista partida presupuestaria:

- Personas de 65 años o más, que no teniendo resolución de dependencia o riesgo de dependencia, manifiestan dificultades en la realización de actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria, se encuentran en situación de vulnerabilidad social (con exposición a riesgos y que presentan limitaciones en sus capacidades para afrontarlas por sí mismas) y no disponen de soporte familiar o dicho soporte sea débil

Se incluye como colectivo beneficiario del SAD casos de personas en situación de dependencia o riesgo de dependencia, empadronadas y residentes en el Territorio Histórico de Alava, cuando en su sistema de cuidados se encuentra el supuesto de rotación entre domicilios de familiares ubicados en diferentes municipios del THA. En estas situaciones se producen cambios de residencia temporal dentro del THA y se atienden como casos compartidos entre el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y el I.F.B.S., por lo que el SAD tiene carácter temporal.

En esta casuística no será necesario que la persona atendida cumpla el requisito de empadronamiento en Vitoria-Gasteiz, siendo aceptado su empadronamiento en el municipio del THA en el que tenga su domicilio habitual y no siendo necesario realizar cambio en el padrón.

En estos casos el servicio se podrá mantener un máximo de 6 meses.

Se atenderán también desde el SAD todas aquellas situaciones que se valoren de manera excepcional y justificada por los y las técnicos/as municipales con el Visto Bueno de la jefatura.

Las situaciones excepcionales requerirán de una valoración de vulnerabilidad-fragilidad-riesgo social realizada por el/la Trabajador/a Social Municipal que se puede ver apoyada con la implementación de escalas.

3.5. PRESTACIONES INCLUIDAS

Las prestaciones a desarrollar por la empresa adjudicataria son las siguientes:

3.5.1. PRESTACIONES PRINCIPALES

Tareas preventivas: todos los servicios de atención personal deben incluir, con carácter complementario, tareas preventivas de observación de la situación y seguimiento del estado de la persona usuaria y de su entorno.

Estas tareas preventivas incluirán:

- Detección de incidencias o cambios en la situación de las personas y aparición de nuevas necesidades tanto individuales como de su entorno. El objetivo es identificar situaciones que requieran la modificación o adaptación del servicio que se está prestando.
- Detección de cambios en las capacidades de la persona: desorientación, olvidos y mal uso de suministros o de aparatos, control de la medicación, cuidado y autocuidado, atención y organización en el hogar, situaciones de crisis (cambio repentino y que afecta a la autonomía).
- Supervisión del aseo personal, ropa exterior e interior y adecuada a la estación meteorológica en la que nos encontremos.
- Identificar situaciones que puedan poner en riesgo la estabilidad y la integridad de la persona y/o la familia:

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	7/34


P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU

- En lo referente al estado de la vivienda, al mobiliario, a las instalaciones.
 - En el ámbito personal los hábitos tóxicos (alcoholismo, ludopatía, automedicación...).
 - En el ámbito relacional las relaciones conflictivas y/o violencia en el núcleo familiar o de convivencia, indicios de malos tratos, aislamiento social.
- Asesoramiento para los cambios posturales en la cama, incluido el asesoramiento en la necesidad o uso de apoyos técnicos tanto a la persona usuaria como al entorno cuidador.
- Asesoramiento y ayuda para la adquisición de hábitos saludables.
- Asesoramiento y ayuda al aprendizaje de hábitos de prevención de riesgos en el hogar.
- Ayuda para el aprendizaje en el uso de electrodomésticos y dispositivos tecnológicos, como pueden ser microondas, vitrocerámica, teleasistencia.
- Modelaje a las personas cuidadoras sobre buenas prácticas de atención.

Tareas de atención personal: son las tareas que se dirigen fundamentalmente al cuidado de la persona o personas atendidas y al soporte del entorno cuidador. Las realiza la persona auxiliar domiciliaria y puede contar con la colaboración de otros perfiles profesionales.

- Higiene y cuidado personal. Consiste en apoyar a la persona para las siguientes actividades: lavado corporal completo, en baño o ducha; lavado corporal parcial; lavado de la cabeza; ayuda para acceder al baño o ducha; soporte para peinarse, lavarse los dientes, afeitarse (solo con afeitadora eléctrica), lavado e higiene de las uñas de pies y manos, limpieza de prótesis dentales, aplicación de cremas; apoyo en el cambio de ropa (vestirse y desvestirse) y de pañal; atención en la higiene del vestir (ayudando en el orden), la reposición e higiene de la ropa personal y orientación en la utilización de prendas y tejidos adecuados, atendiendo al aspecto externo del usuario para mantener o mejorar su autoestima.
- Cuidado de la higiene, aseo y arreglo de la cama, informando sobre la necesidad de material específico (sábanas impermeables, mantas antiescaras) cuando sea preciso, así como cuidando el estado de la ropa de la cama y su reposición.
- Alimentación. Apoyar a la persona para la organización de las comidas, la preparación y cocinado de los alimentos y ayuda para la ingesta de alimentos en los casos que sea necesario.
- Movilizaciones dentro del hogar. Ayuda para levantarse y acostarse; ayuda para andar y sentarse; movilizaciones y cambios posturales en situaciones de dependencia de la persona beneficiaria para colaborar en su movilización, utilización de aparatos técnicos y de movilización (grúas, sillas de ruedas, sillas de baño, etc.) si la persona las requiere.
- Cuidado de la salud y control de la medicación:
 - apoyo en la administración por parte de la persona usuaria de la medicación, de acuerdo con la pauta establecida por el sistema de salud.
 - Supervisión de la administración por parte de la persona usuaria de la medicación en forma de inyectable.
 - Ayuda a la administración de medicación por vía tópica, óptica u oftálmica, si la persona no puede hacerlo por sí sola y no existe ningún familiar que lo pueda realizar.
 - Apoyo en el control del nivel de glucemia, sin que implique la acción de punción.
 - Apoyo al cambio de la bolsa de colostomía y/o la de urostomía.
 - Cambio de apósitos estériles para supervisar las úlceras cutáneas.
 - Ayuda en los pequeños cuidados, de acuerdo con el protocolo establecido.
 - Apoyar el seguimiento de pautas de observación del propio estado de salud y atención a los controles médicos periódicos

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	8/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

Acompañamiento y Promoción social: se entenderá como tareas de promoción social todas aquellas que se dirijan a mejorar la calidad de vida y la integración, tanto de la persona destinataria del SAD, como de las personas cuidadoras principales.

- Apoyo ante sentimientos de soledad acompañando y supervisando a la persona usuaria en el domicilio.
- Estimular sentimientos positivos para la superación de crisis personales
- Estimular las capacidades de la persona para potenciar su autonomía y ralentizar su dependencia.
- Potenciar relaciones en el domicilio y con el entorno, motivando a la persona a participar en actividades en su entorno comunitario.
- Acompañamiento en distintas situaciones como puedan ser coger autobús para traslado a algún servicio (Centros de Día, Servicio de Atención Diurna, centro escolar) o en la realización de gestiones imprescindibles.
- Acompañar en el exterior mediante paseos u otras actividades.
- Acompañar a la persona usuaria en ingresos hospitalarios durante el horario del programa (Modalidad de Respiro).

Prestaciones técnicas y tecnológicas. En ocasiones el servicio de atención a domicilio se realiza en un contexto, el del domicilio, que no cuenta con las adaptaciones necesarias para el desarrollo de la autonomía de las personas con dependencia funcional.

La atención a la dependencia en el apoyo a las actividades básicas de la vida diaria requiere tanto de la adecuada preparación de las personas profesionales como de la disposición de medios técnicos adecuados que garantice la seguridad en las actividades para las personas atendidas y para las profesionales, teniendo en cuenta las condiciones específicas de cada domicilio.

La entidad gestora del recurso deberá garantizar como mínimo, y por lote, la siguiente dotación de medios:

- Durante todo el periodo del contrato:
 - 3 grúas
 - 3 camas articuladas eléctricas y con carroelevador
 - 5 andadores
 - 5 sillas de ruedas
 - 5 juegos de conos de elevación
 - 1 escalamóvil
- Por cada año de ejecución del contrato y de sus prórrogas:
 - 10 bastones / muletas
 - 5 adaptadores de W.C.
 - 3 adaptadores de bañera
 - 3 barras bañera

La entidad adjudicataria se encargará, sin ningún coste adicional para la persona usuaria ni el Ayuntamiento, del transporte, la entrega y en su caso instalación de los citados elementos. También se encargará del mantenimiento y la reparación de los mismos, excepto en aquellos casos de mal uso en los que la reparación correrá a cargo de la persona usuaria.

El acceso a estos elementos podrá ser solicitado por las personas usuarias o por el/la Trabajador/a Social Municipal de referencia. También la persona auxiliar de ayuda a domicilio podrá proponer el acceso a tales elementos a la entidad adjudicataria poniendo dicha solicitud en conocimiento de los y las profesionales asignados/asignadas a cada caso.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	9/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

En caso de necesitar todos los equipamientos ofertados por la entidad adjudicataria en el mismo espacio de tiempo, el Servicio de Acción Comunitaria comunicará a la entidad adjudicataria quiénes, de entre la población usuaria, tendrán prioridad en la utilización de dichos equipamientos.

Las prestaciones técnicas incluirán también sesiones formativas prácticas en los domicilios a todas aquellas personas que formen parte de la red sociofamiliar de apoyo a personas en riesgo o situación de dependencia para adquirir conocimientos, actitudes y habilidades de cuidado y auto-cuidado, fomentando el buen trato y/o trato adecuado.

Los objetivos de estas sesiones son:

- Favorecer la adquisición de conocimientos, actitudes y habilidades de cuidado y auto cuidado.
- Favorecer una mejor atención a la persona dependiente o en riesgo de dependencia, facilitado a su vez el autocuidado de la red sociofamiliar de apoyo.
- Prevenir situaciones de trato inadecuado/maltrato en las personas mayores dependientes.
- Favorecer la corresponsabilidad de otras y otros cuidadores.

Las familias podrán disponer de un máximo de 4 sesiones anuales de una hora y media de duración por sesión hasta un máximo anual de 30 familias beneficiarias.

Las familias podrán solicitar las sesiones formativas dirigiéndose a la entidad adjudicataria o a través del/la técnica Municipal referente.

Además, la entidad adjudicataria deberá entregar a las familias información escrita en formato de folleto o tríptico con las principales pautas que se deben conocer para una correcta atención y cuidado de la persona a la que se cuidan.

Las sesiones serán impartidas por profesionales cualificados de la rama sanitaria en relación a los siguientes temas:

- Mejora de la comunicación con personas con deterioro cognitivo (psicólogo/a, neurólogo/a)
- Movilización en la cama (terapeuta ocupacional, fisioterapeuta o DUE)
- Transferencias cama – silla y otras (terapeuta ocupacional, fisioterapeuta o DUE)
- Higiene y cuidado de los pies (podólogo/a, DUE)
- Masaje relajante de pies y manos (terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, DUE, podólogo/a)
- Consejos y productos de apoyo para facilitar la alimentación (terapeuta ocupacional, nutricionista o DUE)
- Manejar conductas difíciles en cuanto al baño, aseo y vestido; la alimentación; el sueño y el descanso; moverse y caminar; usar el retrete (psicólogo/a)

Las titulaciones profesionales se establecen con carácter orientativo, sin perjuicio de que puedan ser impartidas por cualquier persona con otra titulación o que de conformidad a la normativa vigente, estén habilitadas para su ejercicio y tengan capacidad técnica real para el desempeño de sus funciones.

3.5.2. PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

Atención doméstica. Tiene como finalidad apoyar al mantenimiento de condiciones aceptables de higiene y salubridad del hogar de la persona beneficiaria.

La atención doméstica deberá estar vinculada siempre a una prestación principal y va a ser por tanto complementaria de ésta.

Señalar que cuando alguna de las tareas anteriormente mencionadas lo requiera (higiene personal, movilizaciones, soporte en la alimentación,...), ya se incluyen tareas complementarias para dejar la vivienda en condiciones correctas de orden y limpieza (por ejemplo, limpiar y ordenar el baño después de la higiene, la cocina después de las comidas o hacer la cama).

La atención doméstica incluye las siguientes tareas:

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	10/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

- Limpieza de mantenimiento del domicilio garantizando las condiciones óptimas de higiene y salubridad.
- Orientación y/o entrenamiento en habilidades domésticas.
- Organización de tareas domésticas.
- Compras de alimentación, productos de limpieza y otras varias, que se realizan cuando la persona o personas de apoyo se encuentran incapacitadas para salir de casa o con el fin de que la persona adquiera la habilidad necesaria para efectuar esta actividad de manera autónoma.
- Lavado, organización y planchado de ropa.
- Ordenar la casa y retirada de basura.
- Efectuar reparaciones de pequeño alcance de utensilios de uso doméstico o personal (cambiar bombillas, inflar las ruedas de la silla de ruedas,...).
- Otras atenciones de carácter doméstico no recogidas en los apartados anteriores que pueden ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad del servicio y que se desarrollen dentro del domicilio.

3.5.3. PRESTACIONES EXTRAORDINARIAS

Son servicios de carácter complementario y/o extraordinario que deberán ser prestados por las entidades adjudicatarias previa valoración de los Servicios Sociales Municipales:

- Limpiezas de Choque. En aquellos casos en que sea determinado por la Jefatura del PAD las entidades adjudicatarias estarán obligadas a efectuar una limpieza de choque previa al comienzo de la prestación del servicio. Como parte del contrato la entidad adjudicataria deberá asumir el coste íntegro de 3 limpiezas de choque por lote y año.
- Custodia de llaves. Es importante tener presente que es un acuerdo realizado entre empresa y personas usuarias de SAD o sus representantes legales. La entrega de llaves del domicilio de la persona usuaria al/la auxiliar de ayuda a domicilio podrá realizarse de forma excepcional y previa autorización por escrito de la persona usuaria o de su representante legal. La responsabilidad del uso que se haga de la llave vincula directamente a la entidad adjudicataria y a la persona usuaria o representante legal. Una vez finalizado el servicio, la entidad adjudicataria devolverá las llaves a la persona usuaria o a su representante legal firmando un documento de devolución-recepción de llaves, sin que se pueda solicitar responsabilidad alguna al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

3.5.4. PRESTACIONES EXCLUIDAS

No se contemplarán como funciones propias del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes:

- Atención a personas en residencia, tanto pública como privada, o durante la estancia en Centro de Día, o Servicios de Atención Diurna en el horario que abarca el recurso. Quedan excluidos de este apartado los alojamientos municipales en los que a propuesta del/la Trabajador/a Social Municipales se valore la necesidad de la implantación de un SAD.
- Atención a otros miembros de la familia o personas allegadas que habiten en el mismo domicilio, cuando el servicio esté destinado a una persona en concreto.
- Limpieza de la casa o realización de comidas cuando exista otro miembro de la unidad familiar que pueda asegurar su elaboración.
- Prestación del servicio más allá de las horas estipuladas para cada persona o familia usuaria.
- Acompañamiento fuera del término municipal de Vitoria-Gasteiz y sus entidades locales.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	11/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

En cuanto a las tareas de carácter sanitario, quedan rigurosamente excluidas aquellas que impliquen por parte del/la auxiliar de ayuda a domicilio, una especialización de la que carece, por ejemplo:

- Poner inyecciones
- Colocar o quitar sondas
- Tratamiento de escaras, úlceras etc.
- Cortar las uñas en personas diabéticas o en las que pudiera haber riesgo.
- Suministrar una medicación que implique un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administra.
- Ayudar a la persona usuaria en la realización de ejercicios específicos de rehabilitación.

En cuanto a las tareas menajeras (de limpieza), quedan excluidas las siguientes:

- Lavar prendas a mano
- Limpiar suelos a mano
- Limpiar objetos de plata o similares
- Limpiar ventanas que supongan un riesgo
- Sacar cristales de ventanas
- Mover objetos pesados o sacudir alfombras
- Limpiar escaleras, portales, camarotes,...

Atendiendo a circunstancias especiales, se podrá determinar la prestación que el Departamento de Políticas Sociales considere imprescindible para lograr los objetivos del servicio.

4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Con el objetivo de conseguir una mejora en la calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio, tanto en la prestación del mismo como en su gestión, desde el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se va a implementar una experiencia piloto a través del proyecto "SAD de cercanía" en distintos barrios de la ciudad.

Dicha experiencia, que va a servir para testar y evaluar este modo de gestión, permitirá incorporar las correcciones y mejoras necesarias para la implementación de este modelo y valorar la escalabilidad de su ejecución. De esta forma se prevé una aplicación paulatina de este modelo en la gestión del servicio, con una implementación de al menos una zona de acción por lote durante la vigencia del contrato.

Así el modelo de SAD de la ciudad de Vitoria-Gasteiz apuesta por una nueva prestación del servicio diferenciada por su modo de gestión: el SAD que se venía prestando tradicionalmente y que continúa en la actualidad y el SAD de cercanía por zonas de acción.

Mediante el SAD de cercanía se pretende impulsar un nuevo modo de prestación del SAD que suponga una mejora en la atención a las personas, al mismo tiempo que permite mejorar las condiciones laborales de los y las profesionales que prestan el servicio. A su vez se pretende fomentar y favorecer las sinergias capaces de dar una respuesta coordinada e integrada dentro del entorno comunitario y de cuidado de la persona.

En la modalidad de SAD de cercanía el servicio se prestará mediante la asignación de un equipo de profesionales fijo adscrito a un territorio delimitado geográficamente, en un ámbito de actuación intermedio entre el domicilio y el barrio.

La gestión del Servicio de cercanía persigue los siguientes objetivos:

- Mejorar la calidad de atención del servicio.
 - Favorecer el conocimiento y vínculos entre las personas que realizan y reciben la atención y cuidados.
 - Realizar una atención y trato personalizados y cercanos.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua Fecha y Hora	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	12/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

- Potenciar el encuentro y la relación entre las personas y la conexión de las personas con los recursos comunitarios
 - Disminuir la rotación de profesionales y en consecuencia las quejas e incidencias que se producen por estos cambios.
 - Garantizar información adecuada y oportuna sobre las personas y su entorno a las profesionales y facilitar el traspaso de información entre profesionales.
 - Facilitar servicios más flexibles ya que el equipo de profesionales tendrá la capacidad de hacer propuestas que se adapten a las preferencias y necesidades de las personas, así como adecuar las tareas, la frecuencia y los horarios.
 - Mejorar el seguimiento de la situación de las personas facilitando los ajustes necesarios en función a sus necesidades y proyecto de vida.
 - Establecer mejores canales de comunicación entre la persona usuaria y el equipo de profesionales referentes.
 - Agilizar la respuesta ante situaciones sobrevenidas y de urgencia.
 - Establecer un sistema de seguimiento y control de calidad de la atención independiente de la empresa adjudicataria del servicio.
 - Potenciar las acciones preventivas y detectar situaciones de necesidad.
- Mejorar las condiciones laborales del personal de la empresa adjudicataria del servicio.
 - Promover la contratación a jornada completa, fomentando un empleo de calidad y el desarrollo profesional de las personas auxiliares de ayuda a domicilio.
 - Distribuir de forma más equitativa las cargas de trabajo físicas y psicológicas entre las personas profesionales.
 - Amortiguar la carga de trabajo que conllevan algunos servicios con personas usuarias en situaciones muy complejas y vulnerables.
 - Favorecer el trabajo en el seno de un equipo y el apoyo y supervisión profesional.
 - Formar a las personas profesionales en temas específicos para mejorar la atención a personas: características de enfermedades (demencias, parálisis cerebral, autismo), comunicación, alimentación...
- Garantizar la sostenibilidad social y económica del SAD.
 - Disminuir los tiempos de desplazamiento y por tanto, los costes improductivos asociados.
 - Optimizar el tiempo de trabajo de las trabajadoras.
 - Promover las sinergias con el entorno comunitario para el aprovechamiento y optimización de recursos evitando duplicidades.
 - Rentabilizar los recursos comunitarios del barrio. El SAD de cercanía estará vinculado al contexto comunitario aprovechando los recursos del entorno en el que interviene.
 - Mejorar la coordinación mejorando la eficacia y eficiencia del servicio.
 - Informar sobre otros apoyos en los domicilios, como la teleasistencia, capaces de mejorar la calidad de vida de las personas.
- Favorecer el reconocimiento social de los cuidados.
 - Facilitar que el programa de servicios y actividades de BIZAN, o de otras entidades de la zona, se convierta en un recurso preventivo en la atención a las personas.
 - Facilitar espacios de encuentro del equipo de atención del SAD en BIZAN, siendo éste un espacio de encuentro y uso para el colectivo de personas usuarias del SAD.
 - Potenciar las actividades de sensibilización y difusión sobre los cuidados en el barrio a través de los programas de apoyo a cuidadores
 - Reconocer socialmente la labor que realizan las profesionales.

El proyecto piloto de SAD de cercanía se va a poner en marcha en dos barrios que se caracterizan por su gran concentración de personas beneficiarias de SAD, en zonas delimitadas geográficamente y que abarcan una población importante de habitantes.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua Fecha y Hora	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	13/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

La zona de acción o ámbito prestacional del SAD de cercanía va a corresponder de forma integral con el ámbito de intervención de un único/s Servicios Sociales de Base y por tanto va a estar incluido dentro de un mismo lote.

5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Como ya se ha descrito previamente, para la gestión del servicio van a coexistir y convivir dos modalidades diferentes, que van a presentar diferencias sustanciales en aspectos relativos a la prestación del servicio.

Es por ello que, dentro de este epígrafe, se va a hacer mención a todas las especificidades de la gestión del Servicio en el modelo de SAD de cercanía y de las diferencias que la implementación de este modelo van a implicar para la prestación del SAD.

5.1. SOLICITUD DEL SERVICIO

La demanda del Servicio de Ayuda a Domicilio será presentada en los Servicios Sociales Municipales desde donde los/las Trabajadores/Trabajadoras Sociales Municipales valorada la situación de la persona y junto a ella determinará las características en la prestación del mismo.

El/la profesional referente realizará la valoración diagnóstica en función de la observación directa, el cotejo de la documentación, la coordinación con otros agentes, la entrevista personal y la visita domiciliaria.

5.2. LUGAR DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará con carácter general en el domicilio de la persona usuaria o en el de la persona que actúa como cuidador/cuidadora. Teniendo en cuenta el programa individualizado de atención propuesto, la realización del servicio podrá desarrollarse también en otros entornos donde la persona/familia se desenvuelve e interacciona, con la finalidad de integración y acompañamiento.

Dada la posible eventualidad de que la persona usuaria esté en situación de rotación familiar en más de un domicilio, donde tiene reconocido el servicio y dentro del municipio de Vitoria-Gasteiz, la/s empresa/s adjudicataria/s deberán habilitar los recursos suficientes que posibiliten el mantenimiento del mismo.

En el caso del SAD RESPIRO, y de forma ocasional, el servicio podrá realizarse en el hospital dentro del horario establecido en el programa cuando la persona cuidadora no pueda estar presente

5.3. DELIMITACIÓN DE BANDAS HORARIAS

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará entre las 7:00 y 22:00 horas, de lunes a domingos (incluidos los festivos)

Los programas incorporarán calendario y atención en días festivos exclusivamente para la realización de tareas de atención personal y/o acompañamiento a Centros/Servicios

Con el objeto de favorecer la autonomía y vida independiente de la persona y su inclusión social se podrán valorar excepciones de horario debidamente justificadas siguiendo el criterio técnico y propuesta del Ayuntamiento de Vitoria- Gasteiz en situaciones como:

- Servicios destinados a personas en situación de dependencia con obligaciones de cumplimiento de horario por realizar actividad laboral o participar en actividades formativas, ocupacionales,....
- Servicios en los que la persona en situación de dependencia requiera de asistencia a tratamientos médicos, terapéuticos que no se puedan realizar en otro horario.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	14/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

Con el fin de facilitar la asignación de profesionales por parte de las entidades adjudicatarias, se establecen unas bandas horarias para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio que han de tener un carácter orientativo, dado que siempre se deberá primar y respetar la atención a la persona usuaria y sus preferencias y horarios habituales. Para ello, habrá dos tipos de horarios:

- Horarios cerrados. Supone el establecimiento por parte del/la Trabajador/Trabajadora Social Municipal de una banda concreta en la que deberá desarrollarse el programa de actividades de manera obligada, y que está justificado por las necesidades de la persona atendida.
- Horarios de libre designación por parte de la empresa prestadora del servicio, que deberá notificar previamente y para los que deberá garantizar estabilidad en el tiempo.

Las tareas se realizarán preferiblemente dentro de las siguientes bandas horarias

- Tareas de ayuda a levantarse, higiene y desayuno: de 7:00 a 10:30 horas.
- Tareas de ayuda para comer: de 13 a 15 horas.
- Tareas de ayuda para cenar y acostarse: de 19:30 a 21:30 horas.
- Cuando se trate de movilizaciones u otro tipo de tareas de atención personal se respetarán los horarios solicitados
- Tareas vinculadas a transporte a un recurso social: horario cerrado.
- Tareas de tipo doméstico: de libre designación por la empresa prestataria.

En la modalidad de respiro, cuando se trate de los servicios de acompañamiento, se respetarán los horarios solicitados por la familia cuidadora de la persona usuaria.

En dicha modalidad las familias podrán disfrutar de un máximo de 32 horas mensuales que podrán distribuirse en tantos días como se precise siempre en franjas de un mínimo de dos horas y un máximo de 8 horas al día.

5.4. ACCESO AL SERVICIO

Desde el Departamento de Políticas Sociales a través de las Trabajadoras Sociales Municipales se valorará la pertinencia de la prestación del servicio de ayuda a domicilio. La Unidad de Gestión de Programas Domiciliarios del Servicio de Acción Comunitaria recibirá la documentación relativa a la prescripción del servicio y remitirá la propuesta de alta del servicio a la empresa adjudicataria.

Esta comunicación se realizará a través de los sistemas de información que se establezcan o de los correspondientes ficheros de intercambio de información.

La propuesta de alta del servicio debe incluir:

- Identificación de la persona o personas destinatarias del servicio y datos de la composición familiar. Incluyendo domicilio, teléfono y persona referente.
- Diagnóstico social y/o psicosocial.
- Objetivos del plan de trabajo.
- Modalidad de prescripción: SAD o SAD respiro.
- Perfil persona destinataria: Dependiente, vulnerable/frágil, quiebra temporal, dependencia sobrevenida u otros colectivos.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena Firmado por	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua Fecha y Hora	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	15/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

- Tipología de las tareas a realizar: principales, complementarias y extraordinarias, concretando las mismas.
- Intensidad del servicio, en horas semanales.
- Frecuencia: número de días de servicio, (excepto en el SAD de cercanía).
- Duración del servicio en los casos que la concesión sea temporal (definición de la franja horaria, respetándose el horario prefijado en la propuesta según las necesidades de la personas usuaria.
- Definición de si el servicio es urgente o no
- Definición de si el servicio es de especial vulnerabilidad o no

Además, se deberá indicar si se solicita la intervención del/de la persona coordinadora de apoyo de la empresa.

En los casos de propuesta de SAD por situación excepcional se deberá enviar adjunto un informe social.

Será la empresa adjudicataria quien valorará la inclusión de la persona o familia en el modelo de gestión de SAD de cercanía en función de las características del caso y la disponibilidad de profesionales.

La Trabajadora Social Municipal realiza la propuesta del SAD marcando los objetivos, las tareas, el horario y la frecuencia (días a la semana) a partir del acuerdo con la persona usuaria. En la propuesta de alta del SAD, la Trabajadora Social Municipal determinará la necesidad de seguimiento complementario del caso a través de la intervención de la gestora de casos de la entidad adjudicataria, en función de la complejidad de la intervención estimada, de la necesidad de supervisión y apoyo a la persona auxiliar de ayuda a domicilio y de la necesidad de intensificar el seguimiento de su evolución.

Para el **SAD de cercanía**, el/la Trabajador/a Social Municipal realiza la propuesta del SAD inicial marcando el plan de trabajo (número de horas, tareas y objetivos) y la entidad adjudicataria concretará con el equipo de SAD asignado el horario y la frecuencia (días a la semana) a partir del acuerdo con la persona usuaria en relación a sus necesidades y la disponibilidad de medios organizativos de la entidad.

5.5. ALTA E INICIO DEL SERVICIO

Se entiende por fecha de alta o inicio del servicio el primer día en que, de forma efectiva, se presta el servicio a domicilio.

Efectuada la adjudicación y comunicación por parte de la Unidad de Gestión de Programas Domiciliarios a la entidad adjudicataria de la propuesta del SAD realizada por el/la Trabajador/a Social Municipal referente, la persona coordinadora de la entidad adjudicataria deberá confirmar la recepción del programa y realizar propuesta de realización del servicio al/la Trabajador/a Social Municipal. Dicha propuesta debe incluir las características y el calendario del programa, el nombre del/la auxiliar de ayuda a domicilio asignado para su realización y la fecha de inicio del servicio.

El plazo máximo del que dispone la entidad adjudicataria para comunicar la propuesta a la/el Trabajador/a Social Municipal será de 7 días. El/la Trabajador/a Social Municipal procederá a validar la propuesta, comunicando a la entidad adjudicataria el acuerdo con la propuesta y fijando la fecha de inicio del servicio.

En caso de desacuerdo con la propuesta planteada por la entidad adjudicataria, el/la Trabajador/a Social Municipal realizará nueva propuesta que la entidad adjudicataria deberá resolver en el plazo máximo de 3 días.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	16/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

Validada definitivamente la propuesta de la entidad adjudicataria por el/la Trabajador/a Social Municipal y la persona usuaria, ésta dispondrá de un plazo máximo de 3 días hábiles para el inicio del servicio (salvo causas imputables a la persona usuaria).

Si la entidad adjudicataria no pudiera respetar este plazo, deberá comunicar por escrito el motivo a la Unidad de Gestión de Programas Domiciliarios del Servicio de Acción Comunitaria para que se tomen las medidas oportunas.

En caso de necesidad de implementar servicios con carácter urgente el plazo máximo para su puesta en marcha será de 24 horas salvo que la notificación del servicio a la entidad se haya realizado a partir de las 12.00 horas. Transcurrida esta hora se concederá un día adicional.

En aquellos casos en los que la propuesta de alta la Trabajadora Social Municipal haya reflejado la necesidad de intervención de la persona gestora de casos de la entidad, el día del inicio del SAD la persona coordinadora de apoyo de la entidad adjudicataria acudirá al domicilio junto con el/la auxiliar de ayuda a domicilio

En el **SAD de cercanía** es importante destacar que es necesario introducir elementos diferentes en la planificación, ya que será la entidad adjudicataria a través del equipo de SAD quienes definirán el horario y la frecuencia del servicio. Al objeto de otorgar el tiempo necesario para la planificación y organización del equipo de SAD, dispondrán de un plazo máximo de 10 días hábiles para el inicio del servicio.

El equipo de **SAD de cercanía**, con la participación de los diferentes perfiles profesionales, realizará las siguientes actuaciones:

- Proponer los horarios de prestación del servicio (frecuencia y horario) de acuerdo con el plan de trabajo y la intensidad indicada en la prescripción.
- Decidir qué profesionales del equipo atenderán habitualmente a la persona usuaria.
- Tener en cuenta las necesidades y preferencias de las personas usuarias y las necesidades organizativas del equipo.

En todo caso, previo al inicio del servicio, la empresa debe realizar una visita al domicilio para la presentación del servicio que se concretará en:

- La presentación del/la coordinador/a técnico/a.
- La presentación del/la auxiliar de ayuda a domicilio que realizará las tareas en el domicilio y/o del equipo de SAD de cercanía.
- Obtener la firma del Contrato de prestación del Servicio que indicará los objetivos, las tareas, la intensidad, la frecuencia (los días de la semana) y las franjas horarias de prestación del servicio, así como la fecha de inicio del mismo. El contrato debe estar firmado por la persona usuaria (o su representante legal) y la coordinación técnica de la entidad adjudicataria. Una vez firmado, la coordinadora tiene que entregar una copia a la persona usuaria y enviar otra copia a el/la Trabajador/a Social Municipal referente en la mayor brevedad posible, dándose informada la misma del inicio y las características del servicio.
- Facilitar la información de contacto (teléfono y dirección del equipo) y el folleto descriptivo del equipo de SAD.
- Informar sobre los derechos y responsabilidades de la persona usuaria del servicio, plazo mínimo para comunicar ausencias del domicilio que impidan la realización del servicio, información sobre el sistema de presentación de quejas y sugerencias, e información del sistema de control de presencia.

En **ambos modos de prestación del servicio** y tras el inicio de éste, la coordinación técnica designada por la entidad adjudicataria realizará una llamada telefónica al teléfono de

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	17/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

contacto de la persona usuaria o familiar a lo largo de los treinta (30) días siguientes a la implementación.

La finalidad del contacto telefónico es comprobar que el servicio se desarrolla con normalidad y en concreto:

- Verificar que las tareas se adecuan a lo acordado, y que se cumple la intensidad del servicio acordada.
- Explorar el grado de satisfacción de la persona usuaria con el servicio y el grado de atención personalizada que recibe.
- Resolver cualquier duda que la persona usuaria pueda tener.

La coordinación técnica elaborará un registro en el que conste la realización y los contenidos del contacto telefónico que debe incorporarse al expediente de la persona usuaria.

5.6. SEGUIMIENTO DE LOS CASOS

Una vez iniciado el servicio las entidades adjudicatarias organizarán y garantizarán la prestación del servicio en las condiciones establecidas en el presente pliego de condiciones.

Las entidades dispondrán de un mecanismo de control presencial del personal auxiliar de ayuda a domicilio en la vivienda donde se preste el servicio, garantizando que la información que se derive llega al sistema de información municipal.

Las entidades adjudicatarias dispondrán de los sistemas de información y aplicaciones móviles que permitan a los/las auxiliares de ayuda a domicilio disponer de un dispositivo móvil que les permita acceder, como mínimo, a la información sobre las tareas a realizar en cada servicio, confirmar su realización y notificar las incidencias. La entidad adjudicataria garantizará la actualización de esta información cuando se produzcan modificaciones en el programa de SAD.

En la modalidad de prestación de **SAD de cercanía** la información disponible debe abarcar la de todas aquellas personas asignadas al equipo y debe permitir la comunicación con los demás miembros del equipo de SAD.

Pasado un mes desde el inicio del servicio y tras la primera llamada de seguimiento por parte de la coordinación técnica de la entidad adjudicataria, ésta informará a la Trabajador/a Social Municipal a través de correo electrónico de su valoración profesional respecto a la adecuación del servicio.

Con la información facilitada por la entidad adjudicataria la Trabajador/a Social Municipal valorará, junto con la persona y/o familia, la necesidad de implementar modificaciones en el programa.

Corresponde a los/las Trabajadores/Trabajadoras Sociales Municipales realizar el seguimiento y evaluación de los programas individuales/familiares del servicio de Ayuda a Domicilio mediante la relación directa con las personas usuarias y la relación continuada con las figuras de coordinación y la persona gestora de casos de la entidad adjudicataria mediante (llamadas telefónicas, entrevistas con auxiliares a domicilio, visita a domicilio conjunta,...).

Paralelamente se establece la elaboración de un informe anual de seguimiento de cada caso por parte de la empresa adjudicataria. El informe debe incluir una síntesis de las actividades desarrolladas en el domicilio, las observaciones del personal de atención directa (auxiliar de ayuda a domicilio, coordinadora de apoyo) y las incidencias producidas durante este período.

En el **SAD de cercanía** este seguimiento se realizará en contacto con la coordinación técnica del equipo SAD.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	18/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

En todo momento, el/la Trabajador/a Social Municipal podrá requerir a la entidad adjudicataria cuantos informes estime oportunos de la persona o familia a la que atiende.

En los casos señalados como de especial vulnerabilidad y como refuerzo a la intervención que se realiza mediante el servicio se realizarán anualmente un mínimo de 2 visitas a domicilio y 2 llamadas de seguimiento además de un informe trimestral donde quedarán registradas las intervenciones llevadas a cabo por la persona gestora de casos.

5.7. COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y/O MODIFICACIONES DEL SERVICIO

Una vez iniciado el servicio la entidad adjudicataria estará obligada a la aplicación en los servicios de cuantas incidencias (suspensión, reanudación, día sin servicio...) le sean comunicadas por las personas usuarias. Para las reanudaciones de servicios se deberán respetar los criterios establecidos para las altas de servicio.

En el **SAD de cercanía** la persona usuaria comunicará las incidencias de suspensión, reanudación, día sin servicio al equipo de trabajo para que sean gestionadas por la coordinación técnica de la entidad adjudicataria.

La persona usuaria deberá comunicar a la entidad adjudicataria por las vías establecidas por ésta a tal efecto las siguientes circunstancias:

- Anulación puntual del servicio
- Ausencia del domicilio de la persona beneficiaria del servicio
- Ausencia del/la auxiliar de ayuda a domicilio.
- Petición puntual de modificación de fecha u horario de la prestación habitual (solo en el SAD de cercanía).

Dicha comunicación implicará la obligación de la empresa adjudicataria a gestionar la incidencia en un sistema informático que garantice su trazabilidad dentro de las 48 horas posteriores a la comunicación de la incidencia.

Este registro es imprescindible para acreditar la facturación o no de los servicios y deberá contener:

- La fecha y hora de la comunicación de anulación del servicio por parte de la persona usuaria y el motivo de la misma.
- La solución tomada por la entidad adjudicataria con el código de incidencia correspondiente.
- Registro de la activación del protocolo de "no abre la puerta" en caso de ausencia de la persona usuaria sin comunicación
- Motivos de la ausencia del/ de la auxiliar de ayuda a domicilio y solución adoptada por la entidad adjudicataria (no facturación, oferta de servicio en otro momento en el caso del SAD de cercanía, etc.)

En el caso del **SAD de cercanía** al contar con un equipo de SAD asignado al conjunto de la zona de acción social, cuando se anule un servicio el equipo tratará de cambiar y/o ajustar el horario del servicio para poder prestarlo. Se registrarán, comunicarán y tratarán las incidencias como se ha indicado anteriormente.

En las zonas donde esté implantado el **SAD de cercanía**, en los casos de anulación, si no es posible la reorganización de los servicios, el tiempo de trabajo del profesional se podrá asignar a:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	19/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

- Formación
- Coordinaciones con profesionales o agentes de la zona
- Otras tareas propias al contrato

La persona usuaria deberá solicitar a través de su Trabajador/a Social Municipal referente del caso las modificaciones de calendario, de tareas, de cambio de la persona auxiliar de ayuda a domicilio y de la extinción de la prestación prescrita. La unidad de gestión de programas domiciliarios comunicará dichas incidencias a la entidad prestadora del servicio mediante los sistemas de información que se establezcan a tal efecto.

En caso de modificaciones en el programa SAD, el/la Trabajadora Social Municipal remitirá informe de modificación propuesta con los datos de identificación de la persona titular del servicio y nueva propuesta para el servicio. La entidad adjudicataria deberá atender con inmediatez las comunicaciones que le sean remitidas dando respuesta dentro de los 3 días posteriores a la comunicación.

La entidad adjudicataria evitará realizar cambios en los/las profesionales asignados salvo situaciones excepcionales. No podrá realizar modificaciones en los programas aprobados (días, horas, tareas,...) salvo causa sobrevenida (bajas de personal, situación de urgencia,...) debiendo en estos supuestos comunicar los cambios de manera inmediata y antes del inicio de la prestación del servicio por la nueva profesional a la Unidad de Gestión de Programas Domiciliarios, a el/la Trabajadora Social Municipal referente y a las personas usuarias.

Siempre que el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio se propondrá cambio en la figura del/la auxiliar de Ayuda a Domicilio. En aquellos casos que exista causa motivada, el Ayuntamiento podrá solicitar el cambio de profesional. La entidad adjudicataria deberá realizar el cambio de profesional dentro de los 10 días naturales posteriores a la fecha de la solicitud.

La persona usuaria debe conocer el nombre del/la profesional que va a acudir a su domicilio a prestarle el servicio, prestando especial atención en los casos de sustituciones por vacaciones, incapacidad laboral, etc. debiendo comunicar los cambios de manera inmediata.

En el **SAD de cercanía** las incidencias de cambio de horario y cambio de calendario serán solicitadas al equipo del SAD quien valorará junto a la persona usuaria y atendiendo a sus necesidades y preferencias la resolución de la misma. Estos cambios serán recogidos en el contrato de prestación del servicio. Las solicitudes de cambio de auxiliar de ayuda a domicilio serán trasladadas por parte de la persona usuaria o familia al/la Trabajador/a Social Municipal.

Cuando se detecte una incidencia grave en un domicilio donde se presta un servicio, el/la Trabajador/Trabajadora Social Municipal emitirá un informe para ser trasladado a la entidad adjudicataria. Ésta deberá analizar la situación y remitir una respuesta a través de un informe a la responsable Municipal del Servicio para ser trasladado a la familia.

Este mismo procedimiento se repetirá en el caso de que la persona usuaria y/o un familiar presente reclamación o queja por escrito al Departamento de Políticas Sociales.

5.8. CESE O FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

La prestación de los Servicios de Ayuda a Domicilio que hayan sido reconocidos por el Departamento de Políticas Sociales podrán finalizar con carácter temporal (suspensión) o definitivo (extinción).

La suspensión con carácter temporal no podrá superar los 6 meses, pasando de forma automática a situación de extinción una vez transcurrido este periodo de tiempo.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	20/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

Las situaciones de extinción del servicio serán comunicadas desde la unidad de gestión de programas domiciliarios a la entidad adjudicataria a través de los medios establecidos a tal efecto.

6. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria está obligada a aportar los medios suficientes para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

6.1. MEDIOS MATERIALES: SEDE, MEDIOS ELECTRÓNICOS, TELÉFONOS

Durante la vigencia del contrato la entidad adjudicataria deberá contar con

- Sede social/oficina en el municipio de Vitoria- Gasteiz
- Los medios electrónicos, informáticos o telemáticos necesarios que deberán ser compatibles con el Departamento de Políticas Sociales a los efectos de coordinación, comunicación de datos y en general para la máxima eficacia en la gestión del servicio.
- Los medios necesarios para la conexión telefónica permanente, gratuita y necesaria durante el horario de prestación de los servicios y en especial para la asistencia en casos de urgencia.
- Los medios necesarios para la comunicación de los/las Auxiliares de Ayuda a Domicilio con los/las responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio (de 7:00 a 22:00 horas) y con el Departamento de Políticas Sociales en horario de oficinas.
- Los medios necesarios que faciliten la comunicación directa e inmediata entre los/as auxiliares de ayuda a domicilio y la coordinación técnica para trasladar las incidencias y la información relativa a los servicios (domicilio, horarios, tareas,...).
- Un sistema de fichaje que no implique a las personas usuarias de los servicios.

6.2. EQUIPO PROFESIONAL: PERFILES, REQUISITOS Y JORNADAS

La empresa adjudicataria deberá contar con los/as que resulten precisos para la atención directa del servicio.

El personal contratado para la cobertura del Servicio de Ayuda a Domicilio deberá cumplir las siguientes requisitos:

- Responsable de la entidad. Una persona con dedicación de un 25% con la flexibilidad y disponibilidad horaria necesaria para la buena marcha del Servicio.
- Gestora de casos. Persona encargada de tareas que requieren altos niveles de complejidad y autonomía correspondientes a la categoría profesional de trabajador/a social o técnico/a de personal del Convenio Colectivo Provincial de Álava de SAD y una experiencia de al menos 2 años como TS y/o gestora de casos.
Sus principales funciones serán las siguientes:
 - Adquirir y aplicar conocimientos en torno a los fundamentos, metodología, modelos y técnicas, con el objeto de analizar situaciones-problema, diagnosticar, planificar ejecutar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos y comunidades.
 - Conocer los recursos sociales y su marco legal, con el objeto de promover la reflexión crítica que permita crear estrategias para mejorar la organización,

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	21/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

gestión, dirección y coordinación de instituciones públicas, entidades de carácter social y empresas.

- Conocer, comprender y reflexionar críticamente en torno a los diferentes fenómenos, realidades y problemas sociales existentes y emergentes, con el fin de desarrollar aptitudes para trabajar con las personas, grupos, organizaciones y comunidades.
- Desarrollar las habilidades necesarias para el ejercicio profesional, destacando la capacidad crítico-reflexiva, de análisis, comunicativas, relacionales, de trabajo en equipo y de trabajo en red, introduciendo las perspectivas inclusivas de género e interculturalidad.
- Desarrollar los conocimientos y técnicas de orientación y apoyo a personas con el fin de promover el cumplimiento efectivo de sus derechos y obligaciones como ciudadanos/as creando las condiciones para el empoderamiento, la consecución de la autonomía personal y el impulso de iniciativas ciudadanas.
- Investigar y sistematizar la información que proporciona la práctica profesional para innovar y mejorar las estrategias profesionales y avanzar en el desarrollo disciplinar del trabajo social, potenciando el intercambio y la transmisión del conocimiento adquirido.
- Potenciar la responsabilidad social de la organización y la ética profesional, aplicando criterios de calidad en la intervención.
- Trabajar y valorar de manera conjunta con las personas, sus necesidades y circunstancias, constituyendo la propia relación profesional en el recurso principal de la intervención.

Entre sus tareas a realizar están las siguientes:

- Visita inicial a domicilio junto al/la auxiliar de ayuda a domicilio cuando se indique en el programa
- Visitas a domicilio y llamadas de seguimiento
- Elaboración de informes
- Gestión de las mejoras ofertadas
- Coordinación con los/as Técnicos/as Municipales
- Coordinadores/as técnicos/as. Persona encargada de tareas que requieren altos niveles de complejidad y autonomía correspondientes a la categoría profesional de trabajador/a social o técnico/a de personal del Convenio Colectivo Provincial de Álava de SAD y una experiencia de al menos 2 años en el ámbito técnico o de la coordinación de SAD.
El ratio de expedientes se establece entre los 150 y los 200 por coordinador/a técnico/a. Entre las funciones y tareas más importantes están las siguientes:
 - Desarrollo y ejecución del programa debiendo realizar la necesaria supervisión y coordinación de la labor desarrollada por los diferentes profesionales, facilitando el desempeño de sus funciones y acorde con el marco técnico del programa. Todo ello en relación y comunicación con los/as Técnicos/as Municipales.
 - Dar pautas, orientaciones y apoyo a los/las auxiliares de ayuda a domicilio con el fin de adecuar la intervención a las necesidades de las personas de una forma integral y coherente.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	22/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

- o Actuar de referente para la persona usuaria y/o familia en su relación con la entidad adjudicataria.
 - o Garantizar que los/las auxiliares de ayuda a domicilio dispongan de la información necesaria de la persona/familia usuaria proporcionada por los/las profesionales municipales antes de acudir a los domicilios.
 - o Referente de la coordinación con el/la Trabajador/Trabajadora Social Municipal
 - o Selección del/la profesional que realiza cada servicio, teniendo en cuenta las características de los casos y las tareas a realizar, tratando de adecuar en lo posible las competencias formativas y habilidades técnicas y personales del/a auxiliar de ayuda a domicilio con las necesidades a cubrir con el servicio.
- **Auxiliares de ayuda a domicilio.** Personal encargado de tareas de atención directa que deberán existir en número suficiente para responder las necesidades de las personas usuarias.
El personal auxiliar de ayuda a domicilio contratado por la empresa deberá estar en disposición de la correspondiente acreditación profesional, siendo válido a tal efecto:
 - o Título de técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería (LOGSE), o los títulos equivalentes de Técnico Auxiliar Clínica (FP1), Técnico Auxiliar Psiquiatría (FP1) y Técnico Auxiliar de Enfermería (FP1), o equivalentes, y
 - o Título de Técnico en Atención a personas en situación de Dependencia (LOE) o el título equivalente de Técnico de Atención Sociosanitaria (LOGSE).
 - o Certificado de profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales.
 - o Certificado de profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en el domicilio.
 - o Título de Técnico Superior en Integración Social
 - o Haber recibido la habilitación y acreditación por parte de la Administración autonómica competente, (Gobierno Vasco), de la experiencia profesional, que les equipare a la titulación exigible, según la legislación vigente en cada momento
 - o Cualquier otra titulación que de conformidad a la normativa vigente se encuentre habilitado para la ejecución de dichas tareas.

La entidad adjudicataria deberá hacer entrega en el Departamento de Políticas Sociales de una declaración jurada en la que conste que obran en su poder las certificaciones del Registro Central de delincuentes sexuales y, en su caso, también las certificaciones del país de nacionalidad de todas aquellas personas que realicen servicios de usuarios/as menores así como de personas usuarias en situación de dependencia grave y que las mismas sean negativas

- **Personal administrativo.** Una figura de administrativo/a y otra de auxiliar administrativo/a por lote con el objeto de responder a las necesidades del contrato en labores administrativas de facturación y gestión de incidencias.

Las relaciones laborales entidad-trabajadores/as se ajustarán al Convenio del Sector de Álava vigente en cada momento, siendo de exclusiva responsabilidad de la entidad las incidencias relacionadas con la gestión del personal. En lo relativo a faltas y sanciones, la entidad adjudicataria estará obligada a aplicar lo recogido en el Convenio del Sector vigente en cada momento, informando puntualmente al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz de las mismas.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua Fecha y Hora	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	23/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

Dada la particularidad del servicio que se presta en domicilios privados, la empresa ha de recoger un documento firmado por cada auxiliar de ayuda a domicilio que certifique el compromiso de cada empleado y empleada de cumplir con el código ético establecido. (Anexo 1).

La entidad adjudicataria dispondrá de trabajadores/ a s que puedan dar respuesta en el ejercicio de su actividad en las dos lenguas oficiales de la C.A.V para garantizar que el euskera, al igual que el castellano, sea utilizado en sus relaciones con las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se deberá garantizar de forma regular y continúa los 365 días del año. Para ello, la entidad adjudicataria debe cubrir inmediatamente las bajas del personal adscrito para la prestación del servicio y que se produzcan por accidente o enfermedad, vacaciones, licencias u otras causas, durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del servicio a la persona usuaria, la cual deberá estar informada en todo momento de los cambios acontecidos con el personal que le presta la atención.

Se deberá garantizar la cobertura por sustitución del personal técnico siempre que la duración de las ausencias se prevea superior a los 15 días de duración y obligatoriamente a partir del transcurso de dicho periodo de tiempo.

La entidad adjudicataria procurará los mínimos cambios en la atención a las personas usuarias con el fin de evitar desorientaciones y desajustes de la dinámica familiar.

7. COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN ENTRE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y EL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES, PERSONAS MAYORES E INFANCIA

7.1. COORDINACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Por cada entidad adjudicataria se constituirá una Comisión Técnica de seguimiento del cumplimiento de los objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio. Dicha Comisión estará integrada por un máximo de 6 personas de las que al menos dos formen parte del Departamento de Políticas Sociales y otras dos representen a las entidades adjudicatarias.

La Comisión se reunirá con carácter ordinario trimestralmente y con carácter extraordinario a requerimiento de cualquiera de las partes.

Se tratarán los siguientes temas:

- Revisión de la situación general del servicio
- Revisión de la situación general de la modalidad del SAD de proximidad
- Control de calidad de ambos servicios
- Modificaciones sustanciales en la gestión del servicio
- Formación realizada en el periodo
- Mejoras implantadas
- Reclamaciones, sugerencias y quejas
- Resolución de incidencias surgidas en el periodo
- Resolución de dudas e incidencias en el desarrollo de la gestión del SAD de proximidad
- Otros aspectos que se consideren oportunos.

Al margen de las reuniones planificadas, la coordinación entre la Unidad de Gestión del SAD y las entidades adjudicatarias se realizará de manera continuada tanto vía telefónica (si requiere inmediatez) como telemática.

Se creará también un comité de Dirección que estará formado por personal técnico tanto del Departamento de Políticas Sociales como de la entidad adjudicataria.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	24/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

7.2. TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

La entidad adjudicataria tiene la obligación de entregar, con la periodicidad que se indica a continuación, la siguiente información:

- Información diaria
 - Altas, bajas, suspensiones y reanudaciones de los servicios
 - Cambios de horario en el servicio prestado y el motivo del mismo (a petición familiar, por organización de la empresa,...)
 - Cambios de auxiliar de ayuda a domicilio y motivo del mismo (a petición familiar, por organización de la empresa,...)
 - Incidencias en relación a la persona usuaria: cualquier petición realizada por la persona usuaria que suponga una variación importante en su situación.
 - Incidencias en el desarrollo del servicio tanto por parte del auxiliar como del/la usuario/a.
 - Incidencias graves surgidas en la prestación del servicio
 - Reclamaciones, quejas o sugerencias de las personas usuarias.
- Información mensual
 - Listado de alta de servicios que incluya lo siguiente:
 - Nombre y apellidos de la persona usuaria
 - Tipo de servicio
 - Fecha de recepción del programa
 - Fecha de la propuesta realizada por la empresa a la TSM
 - Fecha de inicio del servicio
 - Observaciones
- Información trimestral
 - Listado del personal adscrito al servicio (altas y bajas durante el periodo)
 - Planificación de las visitas a domicilio a realizar.
 - Planificación de los seguimientos telefónicos a realizar.
 - Listado de las llamadas realizadas tras el alta del servicio (después de 30 días)
 - Listado de mejoras utilizadas en el periodo
 - Listado de reclamaciones, sugerencias y quejas
 - Listado de incidencias graves
 - Informe de los casos de especial vulnerabilidad
 - Informe de evaluación de las prestaciones técnicas a través de las sesiones prácticas impartidas.
 - Informe de funcionamiento y despliegue del SAD de cercanía

Deberá ser entregada una semana antes de la reunión de coordinación prevista para el seguimiento del contrato
- Información anual
 - Memoria anual que deberá incluir lo siguiente:
 - Periodo al que corresponde
 - Altas, bajas, tipo de incidencias en el periodo
 - Nº de personas atendidas por oficina, edad y sexo
 - Nº de horas de atención por oficina
 - Perfil de las personas/unidades de convivencia por oficina de atención.
 - Horas laborales y festivas, nocturnas, distribución horaria y semanal de los servicios
 - Nº de auxiliares de ayuda a domicilio por servicio
 - Modificaciones en programa por criterio organizacional de la empresa (cambios de calendarios, de auxiliar,...)
 - Reclamaciones recibidas y resolución de las mismas.
 - Información sobre sanciones y motivos
 - Control de presencia en los domicilios
 - Nº de reuniones y horas de coordinación con auxiliar y contenidos de las mismas
 - Nº de reuniones de coordinación con los Servicios Sociales Municipales para seguimiento de programas, contenidos y propuestas

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P3OA3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	25/34
 P3OA3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

- Formación llevada a cabo, participantes y horas
 - Mejoras implantadas y documentación que lo acredite
 - Visitas realizadas por el/la coordinador/a de apoyo.
 - Intervenciones directas realizadas por la persona coordinadora de apoyo dentro y fuera del plan de seguimiento realizado
- Coste detallado del servicio contratado
 - Plan anual de formación
 - Listado del personal que firma el código ético
 - Informe de los resultados de la encuesta de satisfacción de las personas usuarias
 - Informe de las visitas a domicilio realizadas
 - Informe de los seguimientos telefónicos realizados.
 - Informe de los casos de especial vulnerabilidad
 - Informe de evaluación del plan anual de formación
 - Informe de evaluación de las prestaciones técnicas a través de las sesiones prácticas impartidas.
 - Informe de reclamaciones, sugerencias y quejas. Deberá incluir la respuesta a las mismas.
 - Informe de las incidencias graves surgidas en el periodo
 - Informe de propuestas de mejora realizadas por el personal de la empresa
 - Informe de la evolución y la implantación del SAD de cercanía.
 - Informe anual sobre el personal de la empresa adscrito a la prestación del SAD que deberá incluir lo siguiente:
 - Número de trabajadores/as al inicio y fin del periodo, puesto y porcentaje de dedicación
 - Número de I.T. de los/as trabajadores/as
 - Formación realizada por el personal
 - Datos del personal que desempeña su trabajo en el SAD de cercanía
 - Informe sobre los servicios que suponen un riesgo laboral para la plantilla

Dicha documentación deberá ser entregada el primer trimestre del año

7.3. COORDINACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN

La entidad adjudicataria deberá arbitrar los medios necesarios para mantener una coordinación continuada tanto con los/las profesionales de los Servicios Sociales como con los/las profesionales de la unidad de gestión de programas domiciliarios del servicio de Acción Comunitaria.

La unidad de gestión de los programas domiciliarios del Servicio de Acción Comunitaria llevará a cabo las acciones de coordinación y seguimiento de carácter técnico y administrativo preciso para garantizar el buen funcionamiento del servicio.

El equipo técnico municipal (Trabajadores/as Sociales y/o Psicólogos/as) mantendrá la coordinación precisa con la empresa adjudicataria a través de las figuras de coordinador/a y/o coordinador/a de apoyo que permitan el necesario intercambio de información y trasvase de datos necesarios para la adecuada prestación de los programas individualizados.

En caso de necesidad, la coordinación se podrá realizar directamente entre el/la Trabajador/a Social y/o Psicólogo/a Municipal y los/as auxiliares de la empresa adjudicataria que acuden a los domicilios, previo conocimiento del /la coordinador/a de la empresa adjudicataria.

Corresponderá al/la coordinador/a de apoyo de la empresa adjudicataria la coordinación con los/as Trabajadores/as Sociales y/o Psicólogos/as Municipales de aquellos casos en los que esté interviniendo y que precisan de un seguimiento especial.

Egiazteko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazteko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua Fecha y Hora	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	26/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

8. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

8.1. CUMPLIMIENTO DE LAS DIRECTRICES DEL SERVICIO DE ACCIÓN COMUNITARIA

El Servicio de Acción Comunitaria podrá dictar las directrices, orientaciones e instrucciones necesarias para la mejora de la prestación del servicio.

La entidad adjudicataria se asegurará de que el personal auxiliar de ayuda a domicilio actúe conforme a los principios de confidencialidad, discreción en su trabajo y respeto a las personas usuarias, mediante la firma de un código ético (Anexo 1) que recoja la obligatoriedad de no revelar datos de las personas fuera de su contexto laboral y actuar conforme a los principios recogidos en este pliego.

Los/as auxiliares de ayuda a domicilio deberán mostrar a la llegada a un domicilio nuevo la tarjeta de identificación facilitada por la empresa y llevar el material necesario para poder prestar el servicio (bata, guantes, etc.).

La empresa adjudicataria dará cuenta inmediatamente al Trabajador/a Social Municipal de las siguientes situaciones:

- Variación en la situación de la persona usuaria
Cuando haya cambios en la situación de las personas usuarias o en la prestación del servicio la empresa adjudicataria está obligada a informar y/o derivar a la persona usuaria al Servicio Social Municipal correspondiente, a fin de que puedan adoptarse las medidas oportunas para adaptar el servicio a las necesidades detectadas con la máxima urgencia.
- Notificaciones / quejas por hurto o robo
Si la queja o la comunicación de la incidencia de hurto o robo la realiza la persona usuaria o algún familiar a la entidad adjudicataria, ésta deberá ponerlo de forma inmediata en conocimiento de la Jefatura del PAD dejando constancia escrita a través de informe. Posteriormente, la empresa ha de remitir a esta misma jefatura un informe sobre la incidencia y las medidas adoptadas.
- Protocolo de localización de la persona usuaria si no está en su domicilio.
En los supuestos en los que el/la auxiliar de ayuda a domicilio acuda al domicilio de la persona usuaria y ésta no abra la puerta ni se tenga conocimiento previo de la ausencia de su domicilio, la empresa adjudicataria debe actuar de la siguiente manera:
 - El/la auxiliar de ayuda a domicilio debe permanecer todo el tiempo del servicio en el lugar hasta que se localice a la persona
 - Debe llamar a la oficina de la entidad adjudicataria para comunicar la incidencia de forma inmediata
 - Desde la oficina se intentará localizar a la persona usuaria y/o personas de apoyo de ésta por vía telefónica.Si no se obtiene resultado, se informará al/la Trabajador/a Social Municipal referente para que intervenga según proceda. En el horario de tarde o fin de semana se deberá informar al SMUS.
- Colocación de cámaras en los domicilios
En el caso de que la empresa adjudicataria realice un servicio en el que las personas usuarias dispongan de cámaras de videovigilancia en el domicilio, la empresa deberá garantizar que el/la auxiliar da su consentimiento. Éste se recogerá en un documento firmado en el que se acuerdan las condiciones de dicha grabación de imágenes. (Anexo 2)

8.1.1. EN RELACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

En la ejecución del contrato se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	27/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

- El/la Auxiliar de ayuda a domicilio, se comprometerá a mantener siempre una conducta adecuada, correcta, conforme a los valores y normas que se recogen en el Código ético.
- La empresa adjudicataria del contrato no podrá encomendar la prestación del servicio al personal que tenga una relación de parentesco con el/la destinatario/destinataria del mismo (hasta el segundo grado de afinidad y el tercero de consanguinidad).
- La empresa adjudicataria prohibirá a sus trabajadores/trabajadoras el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias del servicio.
- La empresa adjudicataria y el personal que presta la atención directa deberá evitar todo conflicto personal con las personas usuarias. En caso de presentarse algún incidente se deberá informar expresamente a los responsables técnicos municipales.
- La empresa adjudicataria del contrato y el personal adscrito al mismo no podrán ofertar ni prestar servicios privados de la misma o similar índole a las personas usuarias del SAD durante su vigencia, evitando de este modo duplicidades en el servicio y posibles confusiones a las personas usuarias del SAD.
- La empresa adjudicataria no podrá llevar a cabo reanudaciones de servicios en situación de suspensión sin el visto bueno de la Trabajadora Social Municipal salvo las producidas tras periodos vacaciones del/la auxiliar de Ayuda a Domicilio.
- No se podrá prestar el servicio en ausencia de la/s personas beneficiaria/s salvo en los casos excepcionales indicados por el/la Trabajador/s Social Municipal.
- En todo momento una persona de la entidad adjudicataria tiene que estar localizable a través del teléfono para atender los casos de urgencia que puedan surgir a cualquier hora del día, tanto en días laborables como en fines de semana y festivos.

La figura de coordinación técnica de la empresa comunicará vía telefónica, whatsapp o mail a las personas usuarias cualquier cambio a implementar en la prestación del servicio.

8.1.2. EN RELACIÓN A LOS ASPECTOS ORGANIZATIVOS

8.1.2.1. Protección de riesgos laborales: seguridad y salud laboral

La entidad adjudicataria debe cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente así como adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.

Asimismo, y con el objeto de salvaguardar el derecho a la salud de las personas trabajadoras que prestan servicio a personas usuarias que padecen enfermedades infecto-contagiosas que supongan grave peligro para la salud, la entidad adjudicataria informará 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 los medios que sean necesarias (guantes, mascarillas, bata, etc.), siguiendo siempre las recomendaciones del Gobierno Vasco y del Departamento de Salud de Osakidetza.

8.1.2.2. Plan de igualdad

La entidad adjudicataria deberá incorporar la perspectiva de género en la prestación del servicio durante toda la vigencia del contrato. Además, deberá utilizar un lenguaje inclusivo que promueva valores de igualdad y diversidad, eliminando toda documentación, material e imágenes que puedan ser objeto de discriminación y realizar acciones de prevención para que no se den situaciones de discriminación por razón de sexo.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	28/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

La empresa está obligada al diseño y la aplicación de un Plan de Igualdad en el marco de la ejecución del contrato que deberá entregar al inicio del mismo.

8.1.2.3. Plan de Riesgos Laborales

La entidad adjudicataria está obligada al diseño y la aplicación de un Plan de Riesgos Laborales que deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de su actividad como en todos los niveles jerárquicos de ésta y que debe recoger la evaluación de riesgos laborales y la planificación de la actividad preventiva.

8.1.2.4. Plan de formación

La entidad adjudicataria deberá presentar al Departamento de Políticas Sociales anualmente un Plan de Formación dirigido a todo el personal del Servicio que deberá incluir formación relativa a:

- Modelo de atención centrada en la persona
- Manejo de gruas
- Cambio de bolsas de colonoscopia
- Comunicación con personas con diversidad funcional
- "Procedimiento de prevención y detección de malos tratos físicos y económicos a personas mayores en la CAPV" (instrumento editado por el Gobierno Vasco).
- Características que presentan las personas con enfermedad mental y abordaje de atención a personas con enfermedad mental en el entorno de cuidados del domicilio.
- Características que presentan las personas con enfermedades neurológicas y degenerativas que afecten a las capacidades cognitivas así como técnicas de mejora de la intervención en el ámbito domiciliario

Dentro del plan de formación la entidad adjudicataria debe garantizar 20 horas de formación anual por cada persona trabajadora a jornada completa y para aquellas con jornada reducida la parte proporcional correspondiente.

Dentro de la formación ofertada, las entidades adjudicatarias podrán incluir la formación que las diferentes Asociaciones de afectados por una discapacidad o enfermedad ponen a disposición de las entidades de manera gratuita.

El Departamento de Políticas Sociales se reserva la facultad de establecer aquellos casos en los que el personal de la entidad adjudicataria deba realizar jornadas formativas específicas que desde el Ayuntamiento se consideren de interés y que incidan en la calidad y buena marcha del servicio.

8.1.3. EN RELACIÓN A LA FACTURACIÓN

La empresa adjudicataria del servicio remitirá a la unidad de gestión del Servicio de Acción Comunitaria en los plazos establecidos la siguiente información:

- Diariamente:
 - Parte de incidencias del servicio en el que se recogerán altas, bajas, ampliaciones, reducciones, cambios de días, de franjas horarias y cambios de programas, de tareas y profesionales asignados/as a los servicios, indicando la fecha y el motivo de las mismas. Se debe señalar el nombre, DNI y número de expediente de la persona usuaria. Incluirá también las observaciones que se consideren pertinentes.
 - Fichero de incidencias de suspensión, reanudación, extinción, modificación puntual en cualquiera de sus modalidades y horas de coordinación, al objeto de cotejo y cierre de las incidencias enviadas por este servicio. Se indicará el número de expediente, fecha de la incidencia, unidades (+/-horas) e incluirá también una explicación detallada del motivo de la incidencia.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	29/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

Este fichero será remitido en soporte informático compatible con los de este Servicio de acción Comunitaria.

- Mensualmente (los primeros 10 días de cada mes)
 - Factura correspondiente a los servicios realizados en el mes anterior. Deberá especificar el mes al que se refiere y las horas de servicio con especificación entre horas laborables y festivas y horas de coordinación. Deberá incluir los posibles ajustes de facturaciones anteriores especificando número de horas laborables y festivas. En el caso de existir ajustes de horas entre un mes y otro se adjuntará a la factura una hoja explicativa de los mismos con indicación de:
 - Nombre
 - Apellidos
 - Número de expediente
 - Número de horas de ajuste
 - Fecha a la que corresponde
 - Detalle del motivo de las citadas horas.
 - Fichero de facturación en soporte informático compatible con los del Servicio de Acción Comunitaria incluyendo: código de empresa, año y mes de facturación, número de expediente, nombre y apellidos del titular del servicio, cómputo total de horas facturadas diferenciando horas laborables y festivas y horas de coordinación.
 - Archivo en formato excel que recoja la relación de expedientes con detalle de los calendarios vigentes a esa fecha (día de la semana, franjas horarias, horas total semana, indicación de festivos, recuperación de festivos, calendarios quincenales, otros con carácter especial en ese mes). Este archivo identificará a cada persona usuaria con su número de expediente y su nombre y apellidos.
 - Informe mensual que recoja para cada expediente lo siguiente: número de expediente, nombre y apellidos y su situación: alta, baja, tipo de incidencia aplicada, modificaciones de calendario/hora y/o franjas horarias así como a las fechas a las que se refiere.

9. CALIDAD DEL SERVICIO

El Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia establecerá las medidas que considere oportunas para el control del cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en el presente pliego así como un seguimiento durante la vigencia total del contrato.

Los/as Trabajadores/as Sociales y los/as psicólogos/as de los Servicios Sociales Municipales realizarán un seguimiento continuado de los servicios de ayuda a domicilio puestos en marcha, proponiendo las modificaciones necesarias para el logro de los objetivos propuestos.

La entidad adjudicataria será la responsable de la calidad del servicio que se preste así como de las consecuencias originadas por de los errores, omisiones, o incidencias acontecidas en los servicios prestados. Para un buen desarrollo de la gestión deberá realizar un control a través de los medios que considere oportunos, incluyendo visitas a los domicilios de las personas beneficiarias.

Para asegurar el buen funcionamiento del servicio la entidad adjudicataria deberá firmar con cada empleado/a de la empresa el código ético que aparece en el presente pliego asegurándose de que comprende cada uno de los puntos que se recogen. Anualmente deberá presentar el listado del personal que ha firmado el documento.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua Fecha y Hora	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	30/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

La empresa adjudicataria deberá facilitar la participación de su personal en la mejora del servicio facilitando canales de comunicación y propuestas que deberán ser recogidas en un informe anual.

Con frecuencia trimestral, la empresa adjudicataria deberá facilitar un listado con las reclamaciones, sugerencias y quejas recibidas por parte de las personas usuarias. La memoria anual deberá incluir el informe con la resolución de las mismas.

9.1. RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

La empresa adjudicataria deberá atender correctamente cualquier reclamación, queja o sugerencia que reciba y responderla por escrito en el plazo de 15 días.

Deberá informar a las personas usuarias de la existencia de un procedimiento de reclamaciones, quejas y sugerencias que podrán dirigirse directamente a la empresa. Para ello, deberá facilitar los mecanismos que considere oportunos y realizar un informe anual. Trimestralmente deberá aportar un listado con la recogida de las mismas. El Servicio de Acción Comunitaria podrá disponer de dicha documentación cuando lo considere oportuno.

Los Servicios Sociales Municipales podrán recoger reclamaciones, quejas y sugerencias a través de los canales habituales (010 y oficinas de registro) y en la atención directa con las familias beneficiarias del servicio. Si la reclamación o queja se realiza por escrito, será enviada a la empresa adjudicataria para que en el plazo de 15 días, facilite una respuesta. En caso de recibirse en la atención directa, el/la Trabajador/a Social Municipal deberá dejarla recogida en un informe para su traslado a la empresa. El plazo para la resolución de la misma será el mismo que en el caso anterior.

En el caso de que el/la Trabajador/a Social Municipal reciba una queja por la mala praxis del/a profesional que desempeña el servicio o directamente se reciba en la empresa adjudicataria, ésta deberá sustituir al profesional de forma cautelar hasta aclarar lo sucedido. La empresa deberá informar de forma inmediata y por escrito de las medidas que se tomen a la responsable Municipal del Servicio.

9.2. ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN

La empresa adjudicataria realizará una encuesta anual de satisfacción de al menos un 70% de las personas usuarias del servicio. El contenido de la misma se acordará anualmente entre el Servicio de Acción Comunitaria y la empresa. Estas llamadas deberán ser grabadas y cumplir los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de datos personales.

9.3. CONTROL DE CALIDAD EXTERNO

Para llevar a cabo el seguimiento del contrato el Departamento de Políticas Sociales podrá contratar a una empresa externa el control de calidad de la prestación del servicio. Para facilitar este trabajo la empresa adjudicataria estará obligada a facilitar cuanta documentación le sea requerida.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	31/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

CÓDIGO ÉTICO

El/la auxiliar se compromete a:

- **Respetar** a la persona usuaria, a sus valores y costumbres, adaptándose todo lo que sea posible a su dinámica de vida.
- **Potenciar** al máximo su autonomía y su independencia para tomar decisiones sobre su propia vida y no sustituyéndole en tareas que pueda desarrollar de forma autónoma.
- **Mantener** una comunicación clara y fluida con la persona usuaria y/o su familia.
- **Dedicarse** de forma exclusiva a las tareas encomendadas, evitando el uso del móvil cuando no sea necesario durante la realización del servicio.
- **Respetar** la intimidad de la persona usuaria actuando de forma prudente y sensible. Evitará hacer valoraciones sobre aspectos corporales de la persona atendida.
- **Velar** por mantener la intimidad emocional de la persona usuaria: Es deber del profesional mantener el secreto profesional y no desvelar a otras personas informaciones desveladas por la persona atendida.
- **Escuchar** activamente y tratar de que la persona usuaria se sienta acompañada y atendida, manteniendo una actitud imparcial, sin emitir juicios.
- **Mantener** los objetos de la casa en su lugar y no apropiarse de pertenencias de la persona usuaria.
- **No utilizar** la relación de confianza establecida para obtener información o un beneficio por parte de las personas usuarias. Evitará pedir favores personales a las personas usuarias.
- **Respetar** las creencias de usuario y no entrar en valoraciones personales acerca de su fe. Para muchas personas sus creencias constituyen el estímulo que les ayuda a vivir y enfrentarse a las dificultades.
- **Comunicar** a su referente en la empresa cualquier incidencia, cambio en el estado habitual de la persona usuaria o problemas surgidos durante la realización del servicio.
- **No realizar** el servicio si la persona usuaria no se encuentra en el domicilio a pesar de que se lo indique expresamente.
- **Mantener** una actitud de deseo de mejora de los conocimientos y la formación, buscando el buen hacer de los procedimientos y de las técnicas que se utilizan.

EMPRESA:

AUXILIAR DOMICILIARIO/DOMICILIARIA:

FECHA:

FIRMA:

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	32/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

ANEXO 2 – ACUERDO PARA LA PROTECCIÓN DEL DERECHO AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA PROPIA IMAGEN DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO POR CUENTA DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

ACUERDO PARA LA PROTECCIÓN DEL DERECHO AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA PROPIA IMAGEN DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO POR CUENTA DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Por una parte, la persona usuaria del Servicio de Ayuda a Domicilio, D./D^a....., con DNI Y que reside en el domicilio sito en la calle....., localidad de O, D./D^a., con DNI, persona que actúa en representación de beneficiaria del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) reconocido por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Por otra parte, el/la trabajador/a D./D^a....., con DNI....., prestador del Servicio municipal en el domicilio mencionado.

Dada la existencia de cámaras de video-vigilancia instaladas en las distintas dependencias del domicilio que constituye residencia habitual de la persona usuaria, así como el lugar de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del/la trabajador/a.

Y puesto que estas cámaras están instaladas en un ámbito estrictamente doméstico y privado, por parte de personas vinculadas a la persona usuaria (por relación familiar o análoga), al objeto de proporcionarle un seguimiento permanente no presencial y una mayor tranquilidad y seguridad a la persona/s usuaria/s y/o cuidadoras de su entorno,

ACUERDAN

PRIMERO.- Que la captación y tratamiento posterior de las imágenes tanto de la propia persona usuaria, familiares, visitas; como del/la trabajador/a que presta el Servicio de Ayuda a Domicilio en el domicilio mencionado en el encabezado del presente escrito, cumplirá el régimen jurídico relativo a derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen del art. 18.1 de la Constitución Española y la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen, entre otros.

SEGUNDO.- Que la captación y el tratamiento de la imagen de el/la trabajador/a efectuado durante el horario de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, será incidental o accesorio; constituyendo el principal objeto de dichas grabaciones la persona usuaria del Servicio, a los estrictos fines indicados en el encabezamiento del presente escrito.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	33/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			

TERCERO.- La captación y tratamiento de las imágenes no se realizará en ningún caso con una finalidad de control laboral; de manera tal que se pretenda, por ejemplo, verificar el grado de cumplimiento por el/la trabajador/a de sus obligaciones y deberes laborales, ni para cualesquiera otros fines distintos a los mencionados anteriormente.

CUARTO.- En todo momento, las imágenes recogidas de el/la trabajador/a garantizarán la confidencialidad, protección de la intimidad y secreto; quedando prohibida la alteración de las mismas, su pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. No se difundirán a través de ninguna red de comunicación; ya sea telemática, electrónica o soporte papel.

Asimismo estas imágenes garantizarán la consideración debida a la dignidad humana y a la intimidad personal, siendo adecuadas, pertinentes, no excesivas y plenamente proporcionadas a los fines indicados, no pudiéndose realizar la captación de las mismas en situaciones en que la intimidad de la persona trabajadora y prestadora del servicio de Ayuda a Domicilio se pueda ver comprometida.

Se considerará lesiva para la dignidad e intimidad de el/la trabajador/a la captación de imágenes en dependencias tales como baños del domicilio, estancia en que el trabajador/a se cambie o lugares análogos.

QUINTO.- La responsabilidad sobre el tratamiento adecuado y proporcionado de las imágenes recaerá directamente bien sobre la persona usuaria bien sobre las personas vinculadas a esta por relación familiar o análoga, en función de la capacidad de obrar de que goce la primera.

No se considerará adecuada ni proporcionada la captación ni el tratamiento de las imágenes para un fin distinto del indicado, lo cual podrá constituir una intromisión ilegítima en el derecho a la intimidad de la persona de el/la trabajador/a, que podrá dar lugar a la exigencia de la correspondiente indemnización por los daños y perjuicios causados a la persona trabajadora prestadora del Servicio de Ayuda a Domicilio, incluyendo en ellos las expectativas justificadas.

SEXTA.- Las imágenes recogidas y tratadas en el ámbito indicado serán canceladas cuando hayan dejado de ser necesarias o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabadas. Considerándose excesiva su conservación 30 días después de su recogida.

Y para que así conste y surta efectos legales oportunos, ambas partes firman lo acordado en a de De 20...

Firma de beneficiario/a del SAD
(o representante legal o voluntario)

Firma de la persona trabajadora

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	14/12/2023 11:29:42
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	34/34
 P30A3LZO7YWQY3EMOJTNL6WHZU			