LEIRE MOYA RETORTILLO (1. guztira 1)
Trabajadora social/Gizarte langilea
Sinaduraren data: 03/04/2025
HASH: a607dff05bd7dfeaaf1661dd26a5844

***ZERBITZUA*/ SERVICIO**

| | |
|---|---|
| **Izena/ Denominación**<br>Etxez -etxeko laguntza zerbitzua/ Servicio Ayuda a Domicilio | |
| **Arduraduna/ Responsable**<br>LEIRE MOYA RETORTILLO | **Alorra/ Área**<br>*Gizarte Politikak/* Área de Políticas Sociales |
| ***Aurreikusitako epea*/ Plazo previsto**<br>2 años prorrogables por otros 2 años más | **Urteko gehieneko aurrekontua/ Presupuesto máximo anual**<br>228.614,40 €/año (4 %IVA incluido)<br>-149.688€/año (grado I dependencia)<br>-78.926,40€/año (grado II y III dependencia |
| **Lizitazioaren prezioa/ Precio de licitación**<br>Precio máximo 37,8 €/hora (IVA 4% incluido) | **Urteko gehienezko ordu-kopurua/ Número máximo de horas anuales**<br>6048 horas de servicio<br>- Grado I dependencia- 3960 horas de servicio<br>-Grado II y III dependencia- 2088 horas de servicio |
| **Funtzioa-Partida/ Función-Partida**<br>-23123.227.04 (grado I dependencia)<br>-23112.227.04 (grado II y III dependencia | |

## 1. NORMATIVA APLICABLE

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales establece en su artículo 22 el Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Concretamente en su artículo 22.1.1.2 identifica como servicio de atención primaria el Servicio de Ayuda a Domicilio. Y en su artículo 42.4 dispone que la provisión de dicho servicio de atención primaria es de la competencia de los Ayuntamientos.

En el mismo sentido, el Decreto del Gobierno Vasco 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, en su artículo 5.2 preceptúa que los Ayuntamientos serán competentes para la provisión de todos los servicios de atención primaria definidos en el artículo 22 de la Ley de Servicios Sociales, salvo el servicio de teleasistencia.

En el ámbito del Ayuntamiento de Ermua, la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, además de lo dispuesto en la normativa citada en los párrafos anteriores, se regula mediante la Ordenanza n º 21, y el Procedimiento de Acceso al servicio correspondiente.

## 2. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

### 2.1. NATURALEZA DEL SERVICIO.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a las personas en situación de riesgo de dependencia o dependientes o cuya situación individual conlleve riesgo para el desarrollo de personas menores que estén

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 30

bajo su responsabilidad, 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 Servicio de Ayuda a Domicilio consiste en la realización, básicamente en el domicilio de la persona usuaria, de tareas de atención doméstica, de cuidado personal, de integración socio comunitaria y de educación doméstica, al objeto de aportar compañía, seguridad y comunicación y poder contrarrestar el proceso evolutivo de aislamiento y marginación vinculados con la pérdida de autonomía y funcionalismo necesarios.

Los Servicios Sociales Municipales determinarán en cada caso las personas que acceden al servicio, la modalidad del servicio, las características de la prestación del servicio, su contenido, su duración, su intensidad, su frecuencia, etc.

La entidad adjudicataria del contrato deberá seguir, para la prestación del servicio, cuantas indicaciones realicen los servicios sociales municipales respecto a la forma y modalidad del mismo y adaptarse a cuantas modificaciones de tiempo, intensidad, procesos, de personal, etc. propongan.

### 2.2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

Los objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio son:

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales.

- Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento permanente o centro residencial.

- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.

- Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla (en la modalidad de respiro).

- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

- Complementar el cuidado de las personas menores cuando sus progenitores o tutores tienen dificultades para garantizar la atención de sus necesidades básicas, la preservación familiar y su integración en la comunidad educativa.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 30

- Mejorar el clima convivencial de las familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico – físico – sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos.

- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y /o exclusión.

### 2.3. POBLACIÓN DESTINATARIA DEL SERVICIO

La población beneficiaria del Servicio de Ayuda a Domicilio de Ermua será, con carácter general, aquélla que, estando empadronada en el municipio de Ermua, cumpla los requisitos establecidos en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Asimismo, serán personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio todas aquellas personas susceptibles de ser atendidas a criterio de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ermua, que será el servicio responsable de su prescripción y quien determine las necesidades a cubrir para cada persona usuaria y por tanto, las características del servicio.

### 2.4. MODALIDADES DEL SERVICIO

Atendiendo a su población destinataria y las necesidades que se pretenden cubrir con el servicio, se distinguen las siguientes modalidades de SAD:

- Servicio de Ayuda a Domicilio para la atención a la dependencia o riesgo de dependencia.

- Servicio de Ayuda a Domicilio para la prevención a la dependencia.

- Servicio de Ayuda a Domicilio para la atención de personas adultas en situación de desprotección o riesgo de desprotección.

- Servicio de Ayuda a Domicilio para la atención de personas menores de edad y sus familias.

- Otros servicios que, con carácter puntual o permanente, y siempre dentro de la definición de la Cartera de Servicios, pudieran ser determinadas por los Servicios Sociales municipales.

#### 2.4.1. Servicio de Ayuda a Domicilio para la atención a la dependencia o riesgo de dependencia

Las personas destinatarias de esta modalidad son aquellas personas valoradas en riesgo o situación de dependencia por la DFB y en cuyo Plan Individual de Atención se recoge como servicio prescrito el Servicio de Ayuda a Domicilio. La intensidad y características en la

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 30

prestación del servicio se adecuan al grado de dependencia y circunstancias personales, familiares y sociales de la persona usuaria, en función de la evaluación individualizada de su situación por parte de un/a profesional del Trabajo Social del Área de Acción Social.

#### 2.4.2. Servicio de Ayuda a Domicilio para la prevención a la dependencia

En esta modalidad las personas mayores de 70 años, valoradas como personas sin grado o autónomas por la DFB, empadronadas en Ermua, que residan solas en su domicilio y no cuenten con suficiente apoyo familiar podrán acceder al Servicio de Ayuda a Domicilio con carácter preventivo, previa valoración individualizada de su situación por parte de un/a profesional del Trabajo Social de los Servicios Sociales Municipales.

#### 2.4.3. Servicio de Ayuda a Domicilio para la atención de personas adultas en situación de desprotección o riesgo de desprotección

Las personas destinatarias de esta modalidad son aquellas personas que una vez aplicado el Diagnóstico Social de Desprotección de Personas Adultas por parte de un/a profesional del Trabajado Social de los Servicios Sociales Municipales dé como resultado: riesgo de desprotección o situación de desprotección, sean o no dependientes. El fin de este servicio es garantizar la cobertura de las necesidades básicas de estas personas adultas, para tratar de evitar situaciones de desprotección.

#### 2.4.4. Servicio de Ayuda a Domicilio para la atención de personas menores de edad y sus familias.

Se trata de un servicio de carácter asistencial y preventivo, cuyo fin es el de contribuir a la preservación familiar, complementario o de apoyo a situaciones que, o bien precisan de distintos dispositivos dentro de los programas de protección a la infancia y a la adolescencia, o bien resultan adecuado para situaciones familiares específicas que se describen en el perfil de las personas objeto de programa. Las personas destinatarias de esta modalidad son:

- Familias con personas menores de edad cuando su situación es valorada como de vulnerabilidad, y/o riesgo leve o moderado dentro del Proceso de Intervención municipal con Infancia y Adolescencia en Situación de Riesgo. En estos casos, además, el Servicio de Ayuda a Domicilio se podrá compaginar con otros servicios o dispositivos municipales de atención a la infancia y la adolescencia.

- Familias con personas menores de edad que se encuentren en situación de dependencia, discapacidad o tenga necesidades especiales, y en cuyo Programa Individual de Atención (PIA), uno de los recursos prescritos sea el SAD.

- Familias con personas menores de edad cuando las personas guardadoras o tutoras se encuentren en situación de discapacidad, dependencia o padezcan enfermedad crónica que les impidan desarrollar en parte sus labores de cuidado y familias con personas menores de edad cuando las personas guardadoras o tutoras se encuentren en situaciones sobrevenidas o de sobrecarga (partos múltiples) y que precisen apoyo, siempre que este no pueda ser prestado por la red familiar de manera suficiente y adecuada.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orrialdea, guztira 30

#### 2.4.5. Servicios asistenciales específicos, puntuales o permanentes.

Los Servicios sociales Municipales podrán pautar la realización de tareas que cubran necesidades específicas de las personas usuarias, sean temporales o permanentes, siempre que se encuentren dentro de las competencias del SAD (respiro, acompañamiento, control médico, etc.).

### 2.5. PRESTACIONES INCLUIDAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 2.5.1. Atención Personal

Se entenderá por atención personal aquella prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda parcial o total para la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, incluyendo en su caso el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas. Se considerarán dentro de las actuaciones de atención personal, el apoyo, y/o la orientación, y/o la realización directa de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria:

- Aseo e higiene personal (cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel e higiene bucal…), incluido el cambio de ropa personal y de cama.

- Ayuda en el vestir (vestirse y desvestirse) y preparación de la ropa diaria.

- Control y ayuda en la ingesta de alimentos y bebidas de la persona usuaria que no implique una especialización por parte del personal del Servicio de Ayuda a Domicilio.

- Control y seguimiento de la medicación oral pautada por el médico que no implique una especialización por parte del personal del Servicio de Ayuda a Domicilio, incluido el S.P.D (Sistema Personalizado de Dosificación), en coordinación con el servicio de enfermería del Centro de Salud.

- Cuidado higiénico-sanitario que no implique una especialización por parte del personal del Servicio de Ayuda a Domicilio.

- Apoyo y estimulación en la movilidad dentro del hogar.

- Ayuda para la incorporación y movilización en la cama y ayuda para acostarse.

- Prevención, detección e información sobre riesgos de accidentes, así como de situaciones de negligencia y maltrato.

- Otras atenciones de carácter personal, no recogidas en los apartados anteriores, que puedan ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad del servicio y que se desarrollen en el domicilio.

#### 2.5.2. Atención doméstica

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 5. orrialdea, guztira 30

Se entenderá por atención doméstica aquella prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda parcial o total para la realización de las actividades instrumentales de la vida diaria relacionadas con el mantenimiento de la vivienda, incluyendo en su caso el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

Se considerarán dentro de las actuaciones de atención doméstica, el apoyo, y/o la orientación, y/o la realización directa, de las siguientes actividades instrumentales para la vida diaria:

- Relacionadas con el vestido:
    - Lavado y colgado de ropa en el domicilio.
    - Repaso de ropa.
    - Ordenación y guardado de ropa.
    - Planchado de ropa en el domicilio.
- Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:
    - Limpieza previa del domicilio cuando las condiciones del mismo así lo requieran.
    - Organizar las tareas domésticas.
    - Limpieza y mantenimiento de la vivienda, tanto habitual, como general.
    - Calentar /airear la vivienda.
    - Limpieza de vajilla y utensilios de cocina.
    - Hacer la cama, cambiar la ropa de cama, retirar la ropa sucia.
    - Ordenar la casa y retirada de basura.
    - Realización de pequeñas reparaciones en la vivienda que no requieran profesionalización (cambiar bombillas, pegar objetos…)
- Otras atenciones de carácter doméstico, no recogidas en los apartados anteriores, que puedan ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad del servicio y que se desarrollen en el domicilio.

### 2.5.3. Acompañamiento social.

Prestación en virtud de la cual la persona participa, en interacción con personal profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 6. orrialdea, guztira 30

autónomo e integración social en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

#### 2.5.4. Prestaciones de carácter educativo.

Se trata de prestaciones dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas, y otras que puedan ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad del servicio y que se desarrollen en el domicilio. Tales como, apoyos en:

- Hábitos de higiene y salud.
- Hábitos de alimentación.
- Hábitos de realización de tareas domésticas.
- Organización familia.

#### 2.5.5. Otras actuaciones extraordinarias.

Atendiendo a circunstancias especiales, con carácter limitado podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio. Para llevar a cabo estas actuaciones será necesario e imprescindible que el personal técnico en trabajo social, previo diagnóstico y Plan de atención, lo considere oportuno y necesario.

- Acompañamiento fuera del hogar, cuando no se pueda hacer con la red familia ro social, en gestiones, traslados y en actividades de participación en el entorno social y familiar de las personas beneficiarias: gestiones bancarias, de salud, solicitudes, tramitación de recursos, centros escolares y transporte a centros sociales especializados
- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene previa al establecimiento del servicio, en situaciones de excepcionalidad valoradas por el equipo de trabajo social.
- Recogida de pertenencias necesarias de la persona titular del servicio cuando no se encuentre en el domicilio por una causa sobrevenida (ingreso urgente en centro hospitalario o residencial) y no disponga de apoyos que puedan realizar esa tarea. En estos casos el acceso al domicilio lo realizará la persona trabajadora social junto a la persona trabajadora domiciliaria con la autorización de la persona usuaria.
- Custodia de llaves (previa firma de la autorización pertinente)
- Prestaciones técnicas
- Atendiendo a circunstancias especiales y debidamente justificadas, podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio.

### 2.6. PRESTACIONES EXCLUIDAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 7. orrialdea, guztira 30

- Servicio de compañía y paseos, cuando sus objetivos no se correspondan con lo previsto en el apartado e) referido al acompañamiento social

- Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo.

- Actuaciones de apoyo doméstico, que favorezcan a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo.

- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza (poner inyecciones, manejo de sondas, tratamientos de úlceras y escaras y suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares).

- Realización de arreglos profesionales en el hogar (pintar, empapelar...).

- Tareas que supongan un riesgo físico para las personas trabajadoras domiciliarias.

- Ayuda en la realización de ejercicios de rehabilitación o mantenimiento que requieran de un cierto grado de conocimiento o especialización.

- Todas aquellas tareas que no estén previstas en la hoja de tareas elaborada por los servicios técnicos, ni aquellas que fueran competencia de otras administraciones.

## 2.7. LUGAR, DIAS, HORARIOS, DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 2.7.1. Lugar de atención

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará con carácter general en el lugar (entorno) donde pernocta y/o pasa el día la persona beneficiaria dentro del ámbito municipal de Ermua.

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará en los domicilios particulares, propios o de las familias de las personas usuarias en las que ellos residan, dentro del término municipal de Ermua. Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el Servicio en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Ermua.

### 2.7.2. Días de atención

La intensidad/duración del variará en función de cada persona usuaria, pudiendo disfrutarse de las horas de manera fraccionada o continuada.

El servicio se prestará de lunes a viernes no festivos.

### 2.7.3. Horarios de atención.

El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente entre las 8:00 y las 20:00 horas. Las fracciones horarias no serán inferiores a 30 minutos.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 8. orrialdea, guztira 30

En situaciones excepcionales valoradas por los servicios sociales municipales, el servicio podrá prestarse desde las 6:00 horas a las 22:00 horas.

De conformidad al principio de continuidad y regularidad en el personal de atención, cuando una persona usuaria tenga reconocidos varios turnos de atención en el mismo día se procurará que los mismos sean desempeñados por el/la mismo/a auxiliar, priorizándose la permanencia del profesional o profesionales asignados al servicio al menos 1 año. Cuando se presten tres turnos de atención personal para una misma persona al menos dos de los mismos serán prestados por la misma auxiliar.

#### 2.7.4. Intensidad de la atención

El servicio se reconocerá para la persona usuaria en términos de prestación de horas semanales/mensuales, de acuerdo al baremo aplicable, mediante resolución del Concejal Delegado de Servicios Sociales, a propuesta de los Servicios Sociales, previa evaluación y valoración individualizada de las necesidades de las personas beneficiarias.

### 2.8. Principios en la prestación del servicio.

#### *2.8.1. Principios generales*

- Responsabilidad pública: el Ayuntamiento debe garantizar la gestión pública directa de las prestaciones de acceso y primera acogida, así como la prevalencia de la gestión pública y de la posible gestión a través de la iniciativa social.

- Universalidad: todas las personas que cumplan los requisitos pueden acceder al servicio.

- 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 normalizados existentes. 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 participación: se deberá fomentar la participación de la persona en la elaboración del plan de atención.

- Principio de globalidad: la atención que se preste deberá ser integral, ofreciéndose una ayuda de carácter polivalente para la cobertura de una amplia gama de necesidades de las personas usuarias.

- 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 inclusión: la prestación del servicio podrá prever acciones para la inclusión individual y/o familiar en el medio comunitario.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 9. orrialdea, guztira 30

- Principio de igualdad y equidad: se garantizará el acceso a las prestaciones de este servicio con arreglo a criterios de equidad, sin discriminación alguna asociada a condiciones personales o sociales.

- Principio de garantía del ejercicio de los derechos lingüísticos: se garantizarán que las personas usuarias sean atendidas en la lengua oficial que elijan y se asegurará que las personas que solicitan ser atendidas en euskera reciban la atención en ese idioma.

- Principio de calidad: la realización de este servicio deberá garantizar la existencia de unos estándares mínimos de calidad para los principales tipos de prestaciones y servicios, mediante la regulación de los requisitos materiales, funcionales y de personal que con carácter de mínimos deberán respetarse, y fomentarán la mejora de dichos estándares, y promover el desarrollo de una gestión orientada a la calidad.

#### *2.8.2. Principios específicos.*

- Principio de promoción de la autonomía de la persona atendida: en virtud del cual se favorece al máximo el mantenimiento de las habilidades que conserve y se limita la prestación de apoyos a los realmente necesarios, evitando sustituir a la persona en todos aquellos gestos de la vida diaria que ella sí pueda realizar.

- Principio de individualización de la atención: en coherencia con un enfoque centrado en la persona, los tipos de apoyo y su intensidad, se definen en función de las necesidades de la persona usuaria y, en lo posible, de sus preferencias, otorgando, en este marco, un papel esencial a su derecho de elección y a su participación efectiva, tanto en la definición de las tareas en las que requiere mayor apoyo y la determinación de la forma de desarrollarlas, como en su progresiva modificación y adaptación, en el curso de la prestación del servicio, a las nuevas necesidades

- Principio de flexibilidad de la atención: en virtud del cual, el Servicio de Ayuda a Domicilio debe ser capaz de responder eficaz y ajustadamente a las necesidades específicas de la persona atendida y de su entorno. Esta flexibilidad se refiere tanto a la continua adaptación de las funciones a realizar por la persona profesional y la forma de realizarlas para su ajuste a los sucesivos cambios de necesidades, como a los aspectos relacionados con los horarios de atención y con los días de atención, dentro de los términos establecidos en el presente pliego.

- Principio de coordinación de la atención, para lo cual deben establecerse cauces que, en el marco de la planificación individual, garanticen la coherencia y la complementariedad de las intervenciones desarrolladas por el Servicio de Ayuda a Domicilio y otros servicios, en particular con otros servicios prestados en el ámbito domiciliario -servicios de salud a domicilio: hospitalización, atención primaria, cuidados de enfermería- y con otros servicios, principalmente sociales, prestados en el ámbito comunitario - teleasistencia, ayudas técnicas y tecnológicas, adaptación del medio, atención diurna, fórmulas de respiro-.

- Principio de continuidad y regularidad en el personal de atención, en virtud del cual se evitan fórmulas de organización del servicio que impliquen una excesiva rotación

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 10. orrialdea, guztira 30

o la participación de un número excesivo de profesionales en la realización de las diferentes funciones incluidas en el servicio que atiende a cada persona usuaria.

- Principio de profesionalidad: las personas que intervienen en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio deben adoptar una actitud a la vez profesional, respetuosa y cercana, y tener la capacidad y el conocimiento necesarios para dar respuesta a las necesidades de la persona atendida y para desarrollar las funciones incluida en la hoja de tareas que describe las funciones a realizar en el domicilio, así como para detectar nuevas necesidades y, en su caso, disfunciones o inadecuaciones en el servicio programado, y proponer modificaciones o adaptaciones en los mismos para un mejor ajuste a las necesidades y preferencias de la persona.

## 3. PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO Y SEGUIMIENTO

### 3.1. PUESTA EN MARCHA DE NUEVOS SERVICIOS

**Los Servicios Sociales Municipales comunicarán a la entidad, por escrito, la asignación de los nuevos servicios con una antelación mínima de 48 horas hábiles, haciendo constar:**

- Las personas beneficiarias y su situación en relación al servicio a prestar.
- El número de horas y frecuencia, así como el horario preferente de la prestación.
- Las prestaciones específicas de atención a cada persona usuaria (tareas).
- En el caso de existir en el domicilio más de una persona beneficiaria, se reflejarán igualmente las necesidades de las mismas, procediéndose de acuerdo a lo recogido en este apartado.

En caso de extrema urgencia dictaminada por los Servicios Sociales Municipales, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes o de manera inmediata si fuese necesario. En estos supuestos urgentes se puede determinar la puesta en marcha inmediata del SAD hasta la valoración de la idoneidad del recurso por los Servicios Sociales Municipales.

El personal técnico municipal, tanto para los servicios ordinarios como para los urgentes, podrá impartir las instrucciones técnicas oportunas al coordinador/a de la entidad adjudicataria o a la o él auxiliar asignado al caso, para una eficaz y ágil realización del trabajo.

La persona coordinadora de la entidad deberá realizar una visita inicial en el domicilio con el objeto de presentar a la auxiliar domiciliaria asignada a la prestación del servicio y hacer entrega a la persona usuaria de la hoja de tareas elaborada por los Servicios Sociales Municipales.

Cuando se determine oportuno, la visita inicial para la presentación del servicio podrá llevarse a cabo por la trabajadora social de referencia y la auxiliar domiciliaria que vaya a prestar el servicio.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 11. orrialdea, guztira 30

En los casos de protección de adultos, esta visita se realizará en coordinación con la trabajadora social de referencia, siguiendo sus indicaciones.

En los casos de SAD de menores la coordinadora de la entidad elaborará un Proyecto de Intervención que será validado por la trabajadora social referente del caso los Servicios Sociales Municipales antes del inicio del servicio y que contendrá la definición de los objetivos específicos y tareas a desarrollar. Una vez validado, por la trabajadora social referente del caso en los servicios sociales municipales, ésta remitirá copia para adjuntar al expediente.

## 3.2. SEGUIMIENTO DE SERVICIOS ACTIVOS

### 3.2.1. Seguimiento ordinario

- Visitas de adaptación: la persona coordinadora de la entidad adjudicataria deberá realizar una visita de adaptación del servicio en los primeros 2/3 meses desde la puesta en marcha del mismo, con el fin de conocer el grado de adaptación de la persona usuaria al servicio prescrito y el encaje con la auxiliar asignada.

- Visitas de seguimiento: la persona coordinadora de la entidad adjudicataria deberá realizar una visita de seguimiento anual a un mínimo de 50% de la población usuaria del servicio, al margen de las visitas ordinarias que se realicen.

En los casos de desprotección de personas adultas y menores estas visitas se realizarán con la previa autorización de la trabajadora social de referencia en los Servicios Sociales Municipales.

La entidad adjudicataria presentará un plan de visitas en el primer trimestre de cada año del contrato, que se consensuará con los Servicios Sociales Municipales. Las prioridades que se tendrán en cuenta para la realización de estas visitas será la siguiente:

- Servicios activos desde hace más de tres años sin modificación.

- Servicios de personas que sean grandes dependientes.

- Servicios de personas mayores de 80 años que vivan solas.

Los Servicios Sociales Municipales tienen la facultad de ordenar visitas de seguimiento al margen de las programadas. En todo caso, la entidad adjudicataria podrá realizar cuantas visitas considere adecuadas para cumplir los controles de calidad, contando previamente con el visto bueno de los Servicios Sociales Municipales.

### 3.2.2. Actuación ante incidencias o situaciones atípicas:

#### *3.2.2.1. Variaciones en la situación de las personas usuarias o en su vivienda*

La entidad deberá informar a los Servicios Sociales Municipales, en el plazo de 12 horas hábiles, sobre cualquier incidencia, alteración en el estado de la persona o cualquier otra circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades personales o de la vivienda de la

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 12. orrialdea, guztira 30

persona usuaria. Dichas peticiones serán valoradas y revisadas por el personal técnico municipal para realizar en su caso los ajustes necesarios en el servicio. Dichos ajustes una vez aprobados, serán comunicados a la entidad adjudicataria, quien dispondrá de 48 horas para implantarlos y/o modificar el Servicio.

La entidad adjudicataria está obligada a derivar a los Servicios Sociales información referida a cualquier variación que se produzca en la situación de la persona usuaria y de la prestación del servicio, a fin de que puedan adoptarse las medidas oportunas para adaptar el servicio a las necesidades detectadas de la persona usuaria con la máxima urgencia.

En ningún caso se podrán realizar gestiones por la entidad adjudicataria directamente con las personas usuarias, especialmente, las referidas a inicios, modificaciones o renuncias y/o suspensiones del servicio.

#### *3.2.2.2. Protocolo de localización de la persona usuaria si no está en su domicilio.*

En los supuestos en los que la auxiliar domiciliaría acuda al domicilio de la persona usuaria y ésta no abra la puerta, ni se tenga conocimiento previo de ausencia de su domicilio, la entidad adjudicataria debe generar una “alerta por no localización de la persona usuaria”. En estos casos, la auxiliar domiciliaria debe permanecer todo el tiempo del servicio en el lugar hasta que se localice a la persona. La auxiliar debe llamar a la oficina de la entidad prestataria para comunicar la incidencia de forma inmediata. Desde la oficina se intentará localizar a la persona usuaria y/o personas de apoyo de esta, vía telefónica. Si no se obtiene el resultado, se llamará inmediatamente a los Servicios Sociales reportando la incidencia.

En los casos en los que la persona usuaria disponga de Servicio de Teleasistencia, en el momento en que la auxiliar da parte a la coordinadora de la empresa, ésta se pondrá en contacto con el Servicio de Teleasistencia que activará el protocolo que ya tiene establecido hasta finalizar todo el proceso que sería una llamada al 112 en caso necesario. Se informa de forma inmediata a los Servicios Sociales Municipales.

#### *3.2.2.3. Notificaciones o 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, esta deberá ponerlo en conocimiento de la dirección de los Servicios Sociales Municipales tan pronto como se conozca, dejando constancia escrita (email) de tal comunicación, en la que constará preceptivamente los siguientes datos:

- Identificación de la persona que interpone la queja (sea persona usuaria o familiar) y sus datos de contacto (domicilio y números de teléfono).

- Identificación de la auxiliar designada al servicio en cuyo desarrollo presuntamente se ha producido el hurto/robo.

- Servicios asignados a la auxiliar, así como comprobación de si se han producido quejas similares por las personas usuarias del resto de servicios que tiene asignados.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 13. orrialdea, guztira 30

- Fecha en la que la empresa se reunirá con su empleada para preguntarle por los hechos.

- Posteriormente, la entidad adjudicataria ha de remitir a los Servicios Sociales Municipales un informe sobre la incidencia y las medidas adoptadas.

#### *3.2.2.4. Petición de informes por parte de las personas usuarias.*

En ningún caso, la entidad adjudicataria podrá facilitar informe alguno a persona o entidad distinta de los Servicios Sociales Municipales, salvo que sea en cumplimiento de una petición judicial, en cuyo caso, dicha circunstancia deberá ser comunicada de manera inmediata al Ayuntamiento de Ermua.

#### *3.2.2.5. Reclamaciones, quejas y sugerencias.*

La entidad adjudicataria deberá informar a las personas usuarias de la existencia del Procedimiento de Gestión de Sugerencias y Quejas de los Servicios Sociales Municipales. Para ello deberá disponer de los formularios que se le facilitarán por el Ayuntamiento.

Asimismo, y a requerimiento de los Servicios Sociales Municipales, la entidad adjudicataria deberá elaborar los informes de análisis de las quejas y de las acciones que adopten para su solución, en el marco del Procedimiento de Gestión de Sugerencias y Quejas.

En el caso de solicitudes de cambio de auxiliar domiciliario/a por parte de las personas usuarias de SAD, se aplicará el Procedimiento de Gestión de Sugerencias y Quejas, y el análisis del caso y la contestación a la persona usuaria se realizará en un plazo máximo de 8 días hábiles desde la recepción de la solicitud. En cualquier caso, la contestación sobre la resolución de la queja se realizará a la persona usuaria por parte de los Servicios Sociales Municipales.

Con independencia de lo anterior, la entidad adjudicataria deberá disponer de un Registro y Procedimiento para la gestión de las quejas y sugerencias que reciba de forma directa el personal auxiliar domiciliario, debiendo informar de las mismas con carácter inmediato si la magnitud de la misma así lo justifica, y con carácter diario en cualquier caso, a los Servicios Sociales Municipales. El registro, que recogerá las quejas y sugerencias de las personas usuarias y/o sus familiares, deberá estar actualizado y contemplará, como mínimo los términos de la reclamación, queja o sugerencia, datos de la persona que la interpone, análisis de las causas y solución o acción propuesta e implantada por la entidad adjudicataria para su resolución.

## 4. EVALUACIÓN.

### 4.1. CALIDAD DEL SERVICIO.

Los/as técnicos/as municipales realizarán un seguimiento continuado de la adecuación de los servicios a las necesidades de las personas beneficiarias en su entorno, proponiendo las

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 14. orrialdea, guztira 30

modificaciones pertinentes y evaluando junto con las personas beneficiarias la consecución de los objetivos propuestos.

La entidad adjudicataria será la responsable de la calidad técnica de los servicios realizados. Así mismo, será la responsable de las consecuencias que se deduzcan para la Administración contratante o para terceros, por las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del servicio.

La entidad adjudicataria deberá efectuar un seguimiento y control de la correcta prestación del servicio por parte del personal contratado a través de los medios que se consideren oportunos y, en su caso, mediante visitas de inspección a los domicilios de las personas usuarias por la persona técnica que determine el Ayuntamiento de Ermua.

La entidad adjudicataria del servicio presentará en el primer mes del inicio del contrato un Código deontológico como garantía de la correcta relación entre usuario/a y trabajadores/as.

Asimismo, la entidad prestadora del servicio deberá presentar, en el primer mes del inicio del contrato, un manual de calidad que recoja los procedimientos y manual o manuales de buenas prácticas, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, y modos de actuar en una correcta prestación del servicio.

Los Servicios Sociales Municipales podrán comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados mediante los medios que estime oportunos.

La entidad adjudicataria posibilitará la participación activa del personal en la mejora continua del Servicio. A estos efectos, mantendrá un registro de propuestas de mejora, en el que se recogerán, asimismo, las propuestas de acceso a las prestaciones tecnológicas tal como se recoge en los pliegos.

### 4.2. ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN.

La entidad adjudicataria se encargará de la realización de la Encuesta Anual de Satisfacción de la persona usuaria. A su vez, la entidad adjudicataria consensuará con los Servicios Sociales Municipales, los contenidos de la misma, que se realizará en el primer trimestre del año.

### 4.3. AUDITORÍA EXTERNA.

En cualquier momento a lo largo de la duración del contrato los Servicios Sociales Municipales podrán ordenar la realización de una auditoría externa del servicio, para evaluar la calidad de los servicios prestados, sin que ello suponga coste alguno para el Ayuntamiento.

## 5. COORDINACIÓN.

Los Servicios Sociales Municipales podrán dictar las directrices, orientaciones, objeciones e instrucciones necesarias de cara a la mejor coordinación y eficacia en la prestación del servicio.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 15. orrialdea, guztira 30

Se podrá comprobar en cualquier momento durante la ejecución del contrato los servicios prestados mediante los medios que se consideren oportunos.

Al objeto de organizar la coordinación entre la entidad adjudicataria y los Servicios Sociales Municipales y en aras a garantizar la calidad en la prestación del servicio, se celebrarán reuniones formales con una periodicidad mínima trimestral, o aquellas informales que se crea oportuno celebrar, en función de las necesidades y circunstancias que se den durante la ejecución del contrato.

La entidad adjudicataria deberá prestar información detallada sobre el personal adscrito, la población usuaria, los servicios prestados y el resto de aspectos que afecten al servicio y le sean solicitados por los Servicios Sociales Municipales, en el formato, en el momento y con el nivel de detalle que se le requiera.

### 5.1. DATOS/INFORMACIÓN ACTUALIZADA DE FORMA CONTINUA

La entidad adjudicataria deberá disponer de manera permanente y actualizada de información sobre la población atendida, el personal adscrito al servicio y la actividad prestada.

La citada información que podrá ser solicitada por los Servicios Sociales Municipales en cualquier momento y formato y con distinto nivel de detalle.

La entidad adjudicataria deberá elaborar y tener a disposición de los Servicios Sociales Municipales los siguientes ficheros, pudiendo ser los mismos requeridos en cualquier momento en el transcurso del contrato.

#### 5.1.1. Fichero de personas usuarias.

Documento único que incluya a todas las personas atendidas, en el que se registre, de manera individualizada, la información sobre la población atendida y los servicios prestados.

Contendrá como mínimo los siguientes datos.

- Identificación de la persona usuaria (nombre, apellidos y DNI o similar).
- Número de expediente municipal.
- Fecha de comunicación de prestación del servicio.
- Fecha de inicio del servicio.
- Modalidad del servicio.
- Intensidad del servicio.
- Tareas que componen el servicio.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 16. orrialdea, guztira 30

- Horario.

- Histórico del personal asignado desde el inicio del servicio.

- Modificaciones producidas, respecto a intensidad y tareas.

- Incidencias producidas.

- Histórico de visitas de seguimiento.

- Cambios en la situación de la persona usuaria respecto a la valoración de la dependencia.

- Comunicaciones a la trabajadora social de referencia sobre el caso.

- Observaciones: relativas al estado de la persona usuaria y las circunstancias de su entorno.

#### 5.1.2. Fichero del personal adscrito al servicio.

Es un fichero donde se registra de manera individualizada la información sobre el personal de la entidad adjudicataria adscrito al servicio. El fichero contendrá como mínimo los siguientes datos.

- Identificación del trabajador/a.

- Tipo de contrato.

- Categoría profesional.

- Fecha de nacimiento.

- Fecha de incorporación a la plantilla.

- Antigüedad reconocida.

- % jornada adscrita a la prestación del servicio.

- Coste económico/profesional desglosado (salario, antigüedad, seguridad social, ILT, transporte, EPIs, dotación tecnológica…).

- Nivel de euskera.

- Formación acreditada.

- Histórico de las personas usuarias a las que haya prestado servicio.

- Situación laboral actual: en activo (como personal titular o sustituto), situación de ILT, excedencia…

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 17. orrialdea, guztira 30

## 5.2. COORDINACIÓN DIARIA

Comunicaciones que deberán realizarse diariamente por escrito, mediante envío de correo electrónico:

- Altas, bajas, suspensiones y reanudaciones, justificándolo en su caso, señalando el nombre de la persona titular y del personal auxiliar y/o trabajadores/as que van a realizar el Servicio. Asimismo, se informará de la fecha a que corresponden las distintas incidencias

- Cambios de horario en el servicio establecido motivados por alguna situación imprevista, ampliaciones, reducciones, cambios de días, de franjas horarias

- Cambios y rotación del personal: modificaciones en la asignación de auxiliares en los servicios establecidos y motivar el cambio (bajas, vacaciones, permisos…)

- Peticiones o incidencias en relación a la persona usuaria: cualquier petición realizada por la persona usuaria o cualquier incidencia (ausencia de la persona usuaria, cualquier cambio que se produzca en la unidad familiar…) o alteración en el estado de la persona usuaria o de cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades personales o de la vivienda de la población usuaria. Esta información se suministrará en el plazo máximo de 12 horas hábiles vía email.

- Incidentes entre el personal del SAD y la población usuaria en un plazo no superior a 12 horas hábiles, así como de las medidas adoptadas por la entidad adjudicataria, pudiendo el Ayuntamiento determinar la adopción de las medidas que estime oportunas en relación con el servicio afectado (vía mail).

- Reclamaciones, quejas y/o sugerencias de las personas usuarias.

## 5.3. COORDINACIÓN MENSUAL.

En los 3 primeros días de cada mes, la entidad que preste el servicio deberá remitir a los servicios sociales municipales la relación de las personas que han sido usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, indicando el número de horas para cada una de ellas.

Esta relación, diferenciará a las personas que tengan reconocido el grado II-III de dependencia y el resto de personas usuarias que pudieran encontrarse en riesgo de dependencia, Grado I de dependencia.

Este documento de carácter mensual incluirá, además, en cada ejercicio, el sumatorio total de horas/importe facturado (incluyendo los meses vencidos) y distinguiendo o desdoblando esta información para las horas de servicio prestadas a :

- Personas usuarias en grado de dependencia II-III.

- Personas usuarias sin grado de dependencia, riesgo de dependencia o grado de dependencia I.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 18. orrialdea, guztira 30

## 5.4. COORDINACION TRIMESTRAL

Trimestralmente se llevarán a cabo reuniones al objeto de hacer el seguimiento en la prestación del servicio.

A su vez, será remitida la siguiente documentación a los servicios sociales municipales:

- Fichero de personas usuarias, incluyendo la información detallada más arriba.
- Fichero del personal adscrito al servicio.
- Plan/calendario de visitas de seguimiento a realizar.
- Relación de las incidencias acontecidas en el trimestre anterior.

## 5.5. COORDINACIÓN ANUAL

Con carácter general, la coordinación de los casos de personas usuarias del SAD entre la entidad adjudicataria y los Servicios Sociales Municipales se hará, con carácter mínimo y obligatorio, anualmente.

La empresa prestataria remitirá entre los meses de marzo y abril a los Servicios Sociales municipales el informe social de seguimiento de todos los casos en modelo o formato establecido por dichos servicios, con relación al estado del servicio. En los casos en los que, por haberse producido un empeoramiento o detectada situación anómala o a instancia de la trabajadora social municipal, se estime necesaria entrevista entre la trabajadora social de referencia y la auxiliar de ayuda a domicilio esta se realizara de forma presencial.

En los casos de protección de personas adultas y menores la coordinación entre la auxiliar domiciliaria o la coordinadora/trabajadora social de la empresa prestataria y la trabajadora social de referencia municipal, se realizará con una frecuencia mínima semestral e incluirá, en su caso, al personal educador social si este estuviera prestándose.

Las citas de coordinación presencial se realizarán en las dependencias municipales. Se planificarán de forma consensuada entre el/la coordinador/a de la entidad y el/la coordinador/a del SAD Municipal.

La programación de las citas se efectuará de acuerdo a la programación habitual de los Servicios Sociales Municipales y sin que exceda de 30 minutos por cita. El tiempo empleado en las citas presenciales se computará a todos los efectos como “horas prestadas”, debiendo acreditarse su realización documentalmente.

Antes del 1 de febrero del año siguiente al cual se refiere la memoria, deberá remitirse a los servicios sociales municipales una memoria anual que incluya los siguientes aspectos:

- Información del servicio:
    - Número total de personas usuarias en el año, desglosadas por sexo y grado de dependencia

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 19. orrialdea, guztira 30

- Número total de horas de servicio prestadas en el año.
- Datos mensuales, señalando, para cada persona usuaria del servicio:
  - Sexo.
  - Año de nacimiento.
  - Grado dependencia.
  - Si se trata o no de un hogar unipersonal.
  - Horas de servicio prestadas en cada mes.
  - Horario habitual en el que se presta el servicio.
  - Tareas incluidas el plan individual de atención, desarrolladas por la auxiliar.
  - Auxiliar domiciliaria que presta el servicio.
  - Incidencias acontecidas en el año.
  - Visitas de seguimiento realizadas.
  - Otra información de interés.

- Coste detallado del servicio contratado.
- Resultados de la Encuesta de Satisfacción de los/as usuarios/as.
- Número de visitas realizadas por los/as coordinadores/as y/o los/as trabajadores/as sociales de la entidad adjudicataria a los/as usuarios/as del SAD.
- Informe Evaluación de las reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Informe Evaluación del Plan Anual de Formación. Se recogerá información referida a la denominación del curso realizado, objetivos generales y específicos del mismo, contenidos del curso, evaluación del mismo a través de encuesta de satisfacción y justificación documental del alumnado que ha superado el curso a través de la obtención del correspondiente certificado de aprovechamiento.
- Informe Evaluación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- Informe Evaluación del Plan de Igualdad de Mujeres y Hombre.

## 6. FACTURACIÓN

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 20. orrialdea, guztira 30

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

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

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

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

La facturación de los servicios prestados se realizará mensualmente por medio de factura electrónica.

El pago se realizará mensualmente, a mes vencido, contra factura y mediante transferencia bancaria.

La entidad adjudicataria no podrá emitir factura hasta que no haya concluido el proceso de contraste y cuadre de los servicios objeto de facturación y se haya obtenido el "visto bueno" de los Servicios Sociales Municipales.

La factura electrónica se presentará antes del día 7 del mes posterior a la prestación del servicio, tras el cierre definitivo de la liquidación mensual por parte de los Servicios Sociales Municipales.

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

# 7. MEDIOS Y RECURSOS

## 7.1. MEDIOS PERSONALES

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

Será necesario que la empresa adjudicataria implante los medios necesarios de control de presencia del personal auxiliar domiciliario en los domicilios. Esta información estará a disposición de los Servicios Sociales Municipales.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 21. orrialdea, guztira 30

### 7.1.1. Perfiles profesionales, jornadas y subrogación del personal

Las adjudicatarias adscribirán al Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) los siguientes perfiles profesionales:

- Personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio.
- Personal Coordinador. Trabajador/a social.
- Personal Administrativo.

La adjudicataria deberá tener en cuenta el personal que actualmente se encuentra adscrito a este servicio y que tiene derecho a subrogarse. En lo relativo a la subrogación del personal que actualmente está adscrito al servicio, la entidad adjudicataria queda obligada a cumplir lo dispuesto en el Convenio Colectivo del Sector Ayuda a Domicilio en Bizkaia y a cuantas disposiciones regulan las relaciones laborales del personal.

### 7.1.2. Requisitos de titulación, experiencia y capacitación.

La adjudicataria pondrá a disposición de los Servicios Sociales Municipales un equipo de profesionales, con cualificación profesional y/o experiencia adecuada para desarrollar el Servicio de Ayuda a Domicilio, garantizará la coordinación del equipo y la calidad y el buen funcionamiento del servicio.

La entidad adjudicataria deberá disponer en todo momento de una bolsa de trabajo para gestionar de forma ágil y eficaz las sustituciones de los profesionales adscritos al contrato. Esta bolsa de trabajo quedará a disposición los Servicios Sociales Municipales.

El personal contratado deberá contar con la siguiente formación, experiencia y capacitación:

a) Personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio: deberá acreditar la cualificación profesional de Atención Socio-sanitaria a Personas en el Domicilio, con alguno de los siguientes títulos o certificados:

- Título de Cuidados Auxiliares de Enfermería (CFGM)
- Título de Técnico/a Auxiliar de Clínica (FP1)
- Título de Técnico/a Auxiliar de Psiquiatría (FP1)
- Título de Técnico/a de Auxiliar de Enfermería (FP1)
- Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia (LOE).
- Título de Técnico de Atención Socio-sanitaria (LOGSE)
- Certificado de Profesionalidad de Atención Socio-sanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 22. orrialdea, guztira 30

- Certificado de Profesionalidad de Atención Socio-sanitaria a Personas en el Domicilio.

- Título de Técnico Superior en Integración Social que a la fecha de publicación del presente Acuerdo se encuentren trabajando en la categoría de asistente personal o auxiliar de ayuda a domicilio.

Asimismo, quienes tengan concedida una habilitación excepcional estarán acreditados a efectos laborales como si tuviesen alguno de los títulos o certificados referenciados.

Por otra parte, los profesionales que presten el servicio en los domicilios donde residan personas menores de edad deberán cumplir el requisito legal de "no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos." Por ello, cada profesional deberá acreditar a su entidad esta circunstancia aportando un Certificado negativo de Delitos de Naturaleza Sexual.

b) Personal coordinador/a: el personal designado para la coordinación del servicio en el municipio deberá disponer de la titulación en Diplomatura o Grado en Trabajo Social.

Además, tendrá que acreditar experiencia en coordinación de equipos y en el Servicio de Ayuda a Domicilio.

c) Personal administrativo: las personas de este perfil profesional deberán acreditar experiencia en tratamientos de datos en soporte informático, archivo y otras actividades de técnicas administrativas.

La entidad adjudicataria aportará, antes del inicio del contrato y como requisito previo a la firma del acta de inicio una relación de todas las personas adscritas al contrato y de su perfil profesional. En este momento además, comunicará la persona de la entidad que vaya a ser interlocutor con los Servicios Sociales Municipales y realizará una declaración jurada donde conste que todo el personal adscrito al contrato y el que forma parte de la bolsa de trabajo cumple con todos los requisitos que se exigen en este pliego para el desarrollo del servicio, en lo relativo a titulación, experiencia profesional, capacitación lingüística, así como que todas han aportado el Certificado negativo de Delitos de Naturaleza Sexual.

El cumplimiento de los requisitos exigidos en Pliego para el personal adscrito al contrato se considera una obligación esencial del contrato.

En todo caso, los Servicios Sociales Municipales se reservan la posibilidad de poder solicitar en cualquier momento, la documentación necesaria para comprobar que cualquiera de las personas que desarrollen su actividad dentro de este contrato (tanto personal adscrito al mismo como bolsa de trabajo) cumplen con los requisitos establecidos en este pliego.

### 7.1.3. Conocimiento del euskera.

La entidad adjudicataria está obligada a disponer de trabajadores/as que puedan dar respuesta en el ejercicio de su actividad en las dos lenguas oficiales de la C.A.V. La entidad

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 23. orrialdea, guztira 30

adjudicataria dispondrá de suficientes profesionales con conocimiento de euskera como para garantizar que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio en sus relaciones con las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.

La entidad adjudicataria deberá presentar dentro del mes siguiente al inicio de contrato un Plan de Normalización del Uso del Euskera para el servicio que se contrata y en relación al personal adscrito al mismo, que deberá ser aprobado por el Ayuntamiento.

### 7.1.4. Contingencias laborales y sustituciones. Estabilidad de la plantilla.

El servicio se deberá desarrollar de forma regular y continúa los 365 días del año y en ningún caso podrá suspenderse el servicio.

La entidad adjudicataria deben cubrir inmediatamente las bajas de personal que adscriba 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.

Dadas las características del servicio en el que es básica la buena relación del personal de ayuda a domicilio con la persona usuaria, los Servicios Sociales Municipales podrán en todo momento exigir a la entidad la sustitución de las personas que materialmente realicen la prestación del servicio, siempre que existan razones fundamentadas para ello, en un plazo máximo de 3 días desde la notificación de la procedencia del cambio. En cualquier caso, se entiende como razón fundamentada la comisión de una de las conductas tipificadas como infracción y descritas en la carátula de cláusulas administrativas particulares del presente contrato.

Las personas sustitutas de las titulares deberán reunir, en todo caso, los requisitos de titulación, experiencia y capacitación exigidas para la contratación.

Además, la persona sustituta del personal coordinador deberá ser titulada en Diplomatura o Grado en Trabajo Social.

De conformidad al principio de continuidad y regularidad en la atención a la persona usuaria, la entidad adjudicataria velará por minimizar la rotación del personal y evitará los cambios del personal auxiliar domiciliario asignado a una persona usuaria durante la vigencia del contrato, salvo en situaciones sujetas a derecho de los/as trabajadores/as y en situaciones extraordinarias que deberán ser suficientemente justificadas y autorizadas por el Ayuntamiento de Ermua. En cualquiera de estos casos, el cambio de profesional se realizará de manera paulatina y avisando con suficiente tiempo para damnificar lo menos posible a la persona usuaria y a su familia.

Estos cambios en el personal auxiliar domiciliario asignado a una persona usuaria deberán ser evitados especialmente en los casos de desprotección de personas adultas y personas menores de edad. En esta tipología de casos el mantenimiento del vínculo entre la persona usuaria y el personal auxiliar domiciliario es de especial importancia para la adecuada continuidad del servicio.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 24. orrialdea, guztira 30

En el caso de que se realicen varias sustituciones en un mismo domicilio, deberán ser realizadas por la misma persona. Estos cambios deberán ser previamente informados a la persona usuaria en todos los casos. Este punto se entiende de especial relevancia, en aras a garantizar la calidad del servicio, así como con el fin de evitar inseguridades en las personas usuarias ante un número excesivo de cambios.

Siempre que haya un cambio de personal auxiliar, la entidad adjudicataria deberá facilitarle la hoja de tareas a realizar en el servicio.

Los Servicios Sociales Municipales se reservan la facultad de evaluar los cambios realizados y su incidencia en la persona usuaria, pudiendo determinar cambios en la organización del servicio.

#### 7.1.5. Condiciones especiales en la ejecución del contrato.

En la ejecución del contrato, en la relación entre la entidad adjudicataria/personal auxiliar domiciliario y la persona usuaria del servicio, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- La entidad adjudicataria del contrato no podrá encomendar la prestación del servicio al personal que tenga una relación de parentesco con el destinatario del mismo, hasta el segundo grado de afinidad y el tercero de consanguinidad.

- La entidad adjudicataria prohibirá a sus trabajadores el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias del servicio, suponiendo este hecho una vulneración del código deontológico. En este sentido, la entidad adjudicataria será responsable de su cumplimiento, debiendo informar a los servicios sociales municipales de cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.

- La entidad adjudicataria del contrato y el personal adscrito al mismo no podrán, durante la vigencia del mismo, ofertar ni prestar a las personas usuarias del SAD municipal servicios privados de la misma o similar índole, evitando de este modo duplicidades en el servicio y posibles confusiones a las personas usuarias del SAD.

- De forma general no se realizará ningún servicio si no está presente la persona usuaria del mismo en el domicilio.

- En todo momento habrá una persona de la entidad adjudicataria localizable a través del teléfono para atender los casos de urgencia que puedan surgir, a cualquier hora del día, tanto en días laborables, fines de semana y festivos.

#### 7.1.6. Seguridad y salud laboral.

La entidad adjudicataria debe cumplir con la normativa vigente en cada momento en esta materia de seguridad y salud en el trabajo.

Asimismo, 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

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 25. orrialdea, guztira 30

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 a su cargo la entidad adjudicataria las medidas que sean necesarias (guantes, mascarillas, bata, etc.), siguiendo siempre las recomendaciones del Gobierno Vasco y del Departamento de Salud de Osakidetza.

### 7.1.7. Formación del personal y plan anual de formación.

La entidad adjudicataria estarán obligadas a proporcionar al personal, los cursos de reciclaje, de actualización y de capacitación lingüística necesarios para la mejora de la prestación del servicio, sin que ello afecte a la prestación contratada.

Los Servicios Sociales Municipales se reservan la facultad de señalar a la entidad adjudicataria, la realización de jornadas formativas específicas que considere de interés y que incidan en la calidad y buena marcha del servicio.

La entidad adjudicataria del servicio deberá presentar un Plan de Formación Anual en el que se recogerán los siguientes aspectos:

- Plan de formación previo: para las nuevas incorporaciones, indicando el número de horas y contenidos de la misma, adaptada a las características propias del servicio prestado en el Municipio de Ermua. Esta formación, en ningún caso podrá sustituir a la titulación o habilitación exigida en los pliegos.

- Plan de formación continua: cursos, jornadas, y otras actividades de formación continua para los/as trabajadores/as en plantilla de la entidad adjudicataria, indicando las actividades formativas, modalidad y horas, por cada persona.

En cuanto a los contenidos de la formación, la entidad adjudicataria tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

-Los Planes de Formación contemplarán acciones formativas tendentes a detectar situaciones de riesgo o maltrato físico, emocional y/o económico, abandono y desprotección o cualquier otra necesidad que se detecte desde el ámbito de atención a las personas en situación o riesgo de exclusión y/o desprotección.

En este sentido, en los planes de formación se incluirá formación específica en las siguientes materias:

- Utilización y manejo del instrumento “Procedimiento de prevención y detección de malos tratos físicos y económicos a personas mayores en la CAPV”, instrumento editado por el Gobierno Vasco con el objetivo de prevenir situaciones de malos tratos físicos o económicos en personas mayores y detectar indicadores de la existencia de malos tratos.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 26. orrialdea, guztira 30

- Además, para el personal auxiliar, especialmente el que trabaje en casos de desprotección de personas adultas será necesaria formación básica en materia de enfermedad mental y los trastornos de personalidad, y los diferentes trastornos mentales que pueden aparecer según la edad. Asimismo, se planteará formación que aborde las enfermedades neurológicas y degenerativas que afecten a las capacidades cognitivas de la persona usuaria.

El personal de la entidad adjudicataria del SAD de menores estará compuesto por un equipo de auxiliares con formación continua y apoyo psicosocial, en aspectos relacionados con la psicología del menor y técnicas de abordaje para la cobertura de necesidades básicas de familias con menores a cargo.

### 7.1.8. Huelga laboral.

En el supuesto de huelga laboral que afecte al servicio objeto de contratación, la entidad adjudicataria vendrá obligada a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determine la administración competente. Si la entidad adjudicataria no ofreciera dichas soluciones o no las llevara a la práctica, la dirección del área podrá promover los contratos que estime precisos para cubrir los servicios mínimos aprobados, que serán por cuenta de la entidad adjudicataria, deduciéndose por tanto de su facturación el importe de los referidos contratos. La responsabilidad que se derive de tales trabajos contratados a terceros será sin embargo de la entidad adjudicataria a todos los efectos que en este Pliego se contemplan.

Una vez finalizada la mencionada huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y el número de horas o servicios que, en su caso, se hayan dejado de prestar. Dicho informe, así como su valoración económica, deberán presentarse a los Servicios Sociales Municipales en el plazo máximo de 7 días tras la finalización de la huelga.

## 7.2. MEDIOS MATERIALES

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

Ropa de trabajo, EPIs y Ayudas técnicas: la entidad adjudicataria asumirán los gastos de los uniformes y de equipos de protección individuales (EPI) del personal adscrito al servicio, garantizando su suministro adecuado en tiempo y forma. Asimismo, asumirán los gastos de las ayudas técnicas necesarias para la adecuada prestación del servicio.

Este uniforme será aprobado y consensuado con los Servicios Sociales Municipales para que cumpla con los requisitos de imagen corporativa adecuados.

La entidad adjudicataria garantizará que la prestación del servicio se realice con el equipamiento adecuado, para que la atención de las personas usuarias se haga con condiciones de seguridad y salud para el personal auxiliar domiciliario. (EPIS y otras ayudas técnicas necesarias para cada servicio y domicilio).

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 27. orrialdea, guztira 30

Desplazamientos: La entidad adjudicatarias asumirá todos los gastos de transporte y desplazamientos entre servicios.

Dotaciones tecnológicas: la entidad adjudicataria deberá poner a disposición del contrato, los medios y aplicaciones informáticos necesarios, que deberán ser compatibles con los de los Servicios Sociales Municipales a los efectos de coordinación, comunicación de datos y, en general, para la máxima eficacia en la gestión del Servicio.

Así mismo, el personal auxiliar adscrito a la prestación del servicio, ha de estar localizable, en tiempo real, durante la jornada laboral asignada por la entidad adjudicataria.

La entidad adjudicataria dispondrá de los medios necesarios que garanticen la localización de la persona coordinadora y del personal auxiliar en caso de producirse incidencias durante su jornada de trabajo, con el fin de que sean resueltas en el momento en que se produzcan.

Todas las auxiliares domiciliarias dispondrán durante su tiempo de trabajo de teléfono, Smartphone o tablet o cualquier otro elemento de comunicación inmediata que permita reportar diariamente la situación de las personas usuarias de acuerdo a una serie de variables.

## 8. OTROS ELEMENTOS IMPORTANTES

La entidad adjudicataria tiene la obligación de presentar en el mes siguiente al inicio del contrato los planes que a continuación se indican. Asimismo deberá presentar en el primer trimestre de cada año la evaluación de los mismos.

### 8.1. PLAN DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES.

La entidad adjudicataria tiene la obligación de incorporar la perspectiva de género en todo el proceso de gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio (selección, promoción conciliación, formación, atención…).

En cuanto a la información tanto escrita como en imágenes, tanto en su elaboración como en su explotación: deberá incluir la variable sexo para desagregar los datos y utilizará un lenguaje e imágenes inclusivas, que promuevan valores de igualdad, diversidad, pluralidad, eliminando en toda documentación y material cualquier imagen que pueda ser discriminatoria para las mujeres.

### 8.2. CERTIFICADO NEGATIVO DE DELITOS DE NATURALEZA SEXUAL PARA PERSONAS FÍSICAS.

Habida cuenta de la posibilidad de que el Servicio de Ayuda a Domicilio esté dirigido a personas menores de edad, en atención a la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y adolescencia frente a la violencia, será necesario presentar, de todas las personas que presten el servicio, la certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 28. orrialdea, guztira 30

La entidad adjudicataria así mismo deberá realizar acciones de prevención de riesgos laborales y salud laboral con perspectiva de género, adoptando las medidas necesarias para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo.

### 8.3. PROYECTOS PILOTO.

La entidad adjudicataria podrá llevar a cabo proyectos piloto para la mejora de la situación de las personas usuarias del SAD cuyo objetivo sea el mantenimiento de la persona en su medio habitual en las mejores condiciones posibles.

Para ello, la entidad adjudicataria solicitará por escrito la puesta en marcha de los pilotos a los Servicios Sociales Municipales, quien deberá aceptar la colaboración en el proyecto. Así, la entidad adjudicataria presentara los siguientes documentos:

- La solicitud formal para la puesta en marcha del piloto.
- La propuesta del proyecto
- Informe del Comité de Ética correspondiente.
- El documento de protección de datos personales y garantías de confidencialidad.
- Documento de consentimiento informado, firmado por las personas usuarias participantes en el proyecto.

Asimismo, las personas usuarias participantes, recibirán por escrito información adecuada sobre el piloto (finalidad, destinatarios de la información, existencia de fichero y entidad responsable del mismo) a través de una hoja informativa, comunicándoles que el Ayuntamiento de Ermua apoya y colabora en el proyecto.

La entidad adjudicataria asumirá cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la implementación del mismo y garantizará en todo momento la protección de la intimidad personal y el tratamiento confidencial de los datos personales que resulten del piloto, conforme a la normativa existente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

Finalmente, los resultados obtenidos del piloto se trasladarán al Ayuntamiento de Ermua como entidad colaboradora del mismo.

En toda comunicación que realice la entidad adjudicataria relativa al proyecto deberá hacer pública la colaboración del Ayuntamiento de Ermua en el mismo.

### 8.4. PERIODO TRANSITORIO.

Antes de que finalice este contrato con la adjudicataria del mismo (adjudicataria saliente) y una vez formalizado el siguiente contrato con la nueva entidad adjudicataria (adjudicataria entrante), comienza un periodo transitorio donde no podrá interrumpirse la prestación del servicio, siendo responsabilidad solidaria de las entidades (saliente y entrante) su cumplimiento.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 29. orrialdea, guztira 30

Durante este periodo transitorio, la entidad saliente deberá liquidar sus obligaciones económicas y sociales con los/as trabajadores/as, y por otro, la entidad entrante procederá al cumplimiento de las obligaciones sociales que le correspondan.

Asimismo, la entidad saliente deberá entregar a los Servicios Sociales Municipales toda la documentación relativa a las personas beneficiarias del SAD en el plazo de 7 días naturales desde la adjudicación del nuevo contrato. La citada documentación, una vez finalizado el contrato, no puede ser reproducida, cedida a terceros, ni utilizada por la hasta entonces entidad adjudicataria para ningún fin, salvo su entrega a los Servicios Sociales Municipales.

Baliozkotze Kod.: 4WH5Q33LEEGKC3L4Y2WG4EAPQ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 30. orrialdea, guztira 30