



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN
DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE BARAKALDO**

- 1.- OBJETO
- 2.- MARCO NORMATIVO
- 3.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO
- 4.- OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO
- 5.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN
 - 5.1 Principios generales
 - 5.2 Principios específicos
- 6.- PRESTACIONES QUE INCLUYE EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO
 - 6.1 Prestaciones ordinarias
 - 6.1.1 Atención personal
 - 6.1.2 Atención Doméstica
 - 6.1.3 Prestaciones de carácter educativo
 - 6.1.4 Prestaciones de carácter socio-comunitario
 - 6.1.5 Prestaciones de carácter sanitario
 - 6.1.6 Prestaciones Técnicas
 - 6.2 Prestaciones complementarias
 - 6.2.1 Limpieza de choque
 - 6.2.2 Custodia de llaves
 - 6.2.3 Extracción de dinero en efectivo en cajas
 - 6.2.4 Recogida de pertenencias
 - 6.2.5 Localización de la persona
 - 6.3 Prestaciones excluidas
- 7.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
 - 7.1 Lugar de atención
 - 7.2 Días de atención
 - 7.3 Horario de atención
 - 7.4 Intensidades
 - 7.5 Compatibilidades de servicios y prestaciones
- 8.- PERSONAS BENEFICIARIAS
- 9.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	1/32


9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c



10.- COORDINACIÓN. PROFESIONALES. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

10.1.- Profesionales. Coordinación

10.2.- Personal. Subrogación. Inexistencia de relación laboral con el Ayuntamiento

10.3.- Medios Materiales

11.- CALIDAD DEL SERVICIO

11.1.- Seguimiento y Control

11.2.- Sistemas de evaluación

12.- PRECIO

13.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

14.- OTRAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

15.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

16.- PROTECCION DE DATOS

17.- INFRACCIONES Y SANCIONES

17.1 Infracciones

17.2 Sanciones

18.- SUBCONTRATACIÓN

19- SUSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DE POLIZA DE SEGUROS

20.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatze URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatze Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	2/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



1.- OBJETO

El objeto del presente Pliego es regular las condiciones técnicas que han de regir en el contrato entre el Ayuntamiento de Barakaldo y la empresa adjudicataria, para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio dentro del ámbito municipal de Barakaldo, acorde a las competencias municipales en materia de Servicios Sociales.

El funcionamiento del servicio será organizado y coordinado por la Sección de Personas Mayores y Discapacidad (SPMD) del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Barakaldo.

En cuanto a la normativa municipal, señalar que la regulación del Servicio de Ayuda a Domicilio queda recogida en el Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio aprobado en el Pleno el 25 de septiembre de 2025 y publicado en el BOB el 11 de diciembre de 2025 o aquella normativa que legalmente le modifique o sustituya.

2.- MARCO NORMATIVO

Será de aplicación la siguiente norma o aquella que la sustituya o desarrolle y complemente.

- La ley 12/2008 de 5 de diciembre de Servicios Sociales.
- Decreto 353/2013, de 28 de mayo de Ficha Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales y del Instrumento de Diagnóstico Social del SVSS.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Decreto 185/2015 de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales
- La Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013 de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Reglamento regulador del Servicio de Ayuda a Domicilio en el Municipio de Barakaldo, publicado en el Boletín Oficial de Bizkaia nº 237, de fecha 11 de diciembre de 2025.
- Decreto de Alcaldía de fecha 12/03/2018 de compatibilidad del SAD con la Prestación de Asistencia Personal y con la Prestación Económica para cuidados en el entorno familiar.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 2/2024, de 15 de febrero, de Infancia y Adolescencia.
- Ley 13/2008, de 12 de diciembre, de apoyo a las familias.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatze URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatze Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	3/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 893/2024 de 10 de septiembre por el que se regula la protección de la seguridad y de la salud en el ámbito del servicio del hogar familiar.

3.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio, es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado ayudar a la persona usuaria a permanecer en su domicilio, ofreciéndoles una ayuda 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 en su modalidad de respiro, es un servicio para la persona cuidadora principal 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.

4.- OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Serán objetivos de este servicio:

- 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 necesaria para el cuidado personal y/o actividades instrumentales de la vida diaria.
- Favorecer el mantenimiento 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 o centro residencial para mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
- Prestar 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, debido a la ausencia temporal de aquella.
- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.
- Complementar el cuidado de las personas menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

sinatzailea / Firmado por	ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	4/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



adecuada, y detectar posibles situaciones de riesgo o desprotección.

- Mejorar la convivencia de las familias en situación de crisis, causadas por diversos factores biopsicosociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos.

5.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

5.1 Con carácter general, la prestación del SAD se regirá por los principios generales establecidos en el artículo 7 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales: **Responsabilidad pública, Universalidad, Igualdad y equidad, Proximidad, Prevención, integración y normalización, Atención personalizada e integral y continuidad de la atención, Carácter interdisciplinar de las intervenciones, Coordinación y cooperación, Promoción de la iniciativa social, Participación ciudadana, Calidad.**

5.2 Con carácter específico, la prestación del SAD se regirá por los siguientes 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:** 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 un papel esencial a su derecho de elección y a su participación efectiva, en la definición de las tareas y en su progresiva modificación y adaptación a las nuevas necesidades.
- **Principio de flexibilidad de la atención:** el SAD responderá de forma eficaz a las necesidades específicas de la persona atendida y de su entorno. Esta flexibilidad se refiere a la continua adaptación de las funciones a realizar por la auxiliar domiciliaria, como a los aspectos relacionados con los horarios y días de atención.
- **Principio de coordinación de la atención:** se establecerán cauces que garanticen la coherencia y la complementariedad de las intervenciones desarrolladas por el SAD y otros servicios, en particular aquellos prestados en el ámbito domiciliario (hospitalización a domicilio, atención primaria, cuidados de enfermería) y los prestados en el ámbito comunitario (Teleasistencia, ayudas técnicas y tecnológicas, atención diurna, fórmulas de respiro).
- **Principio de continuidad y regularidad en el personal de atención:** se aplicarán fórmulas de organización del servicio que no impliquen una excesiva rotación de profesionales o la participación de un número excesivo de profesionales en la realización de las diferentes funciones incluidas en el servicio.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatze URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

sinatzailea / Firmado por	ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)		
EKS(Egiaztatze Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	5/32


9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c



- **Principio de profesionalidad:** las personas que intervienen en la prestación del SAD deben adoptar una actitud 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 incluidas en la "hoja de tareas", así como para detectar nuevas necesidades en el servicio, y proponer las modificaciones necesarias para un mejor ajuste a las necesidades y preferencias de la persona.

6.- PRESTACIONES QUE INCLUYE EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

La empresa adjudicataria prestará el Servicio de Ayuda a Domicilio a las personas en el lugar y por el número de horas que al efecto determine el Ayuntamiento durante el periodo de vigencia de la adjudicación.

La empresa que resulte adjudicataria viene obligada a prestar el servicio a las personas usuarias que se encuentren de alta en el momento de inicio de la prestación manteniéndoles en las mismas condiciones salvo instrucción diferente del Ayuntamiento de Barakaldo.

Una vez producida la adjudicación del servicio, y con anterioridad al inicio de su efectiva prestación por la nueva adjudicataria, se comunicará a ésta los nombres y los domicilios de las actuales personas beneficiarias del servicio, el tiempo que tienen asignado cada una de ellas, las funciones a realizar y el horario en el que debe ser prestado el servicio.

Respecto a las nuevas altas en el servicio, ampliaciones, reducciones, bajas temporales y definitivas, reinicios del servicio y demás incidencias que se puedan producir en la prestación, corresponderá su aprobación al órgano municipal competente de conformidad con el procedimiento legalmente establecido.

En el desarrollo de las prestaciones y tareas que se detallan a continuación estará siempre presente de manera transversal la detección de posibles situaciones de riesgo para la persona beneficiaria del servicio, que serán notificadas al Área de Acción social por parte de la empresa adjudicataria.

6.1 PRESTACIONES ORDINARIAS

6.1.1 Atención personal

Se entenderá por atención personal aquella prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda parcial o total para el apoyo y/o orientación y/o la realización directa 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.

La atención personal comprende las siguientes **tareas**:

Cuidados personales

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	6/32



9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c



- Atención personal (aseo, incorporar, vestir, acompañar baño, cambiar pañales, afeitado, lavar pelo)
- Cortar, limar uñas. La tarea de cortar uñas, no se aprueba en los casos que precisen intervención especializada de podología. En los casos de diabetes, únicamente se limarán.
- Recogida de Blister en farmacia. Control ingesta de medicación.
- Dar comidas (desayuno, comida y cena) o supervisión de su ingesta. NO se realizará a personas usuarias que porten sonda de alimentación.
- Estimulación de la movilidad dentro del domicilio
- Otras atenciones de carácter personal que puedan ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad del servicio y que se desarrollen en el domicilio.

Los servicios de atención personal, tendrán preferencia sobre el resto de prestaciones a la hora de adjudicación de horario.

6.1.2 Atención doméstica

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

Las tareas de atención doméstica cuando se conviva con otras personas no usuarias del servicio, no se realizarán, salvo las que sean de uso exclusivo de la persona beneficiaria: habitación y baño tras el aseo personal.

La atención doméstica comprende las siguientes **tareas**:

Tareas domésticas

- Limpiezas habituales (baño, cocina, cristales, habitación, mudar, hacer cama, ventilación domicilio)
- Compras perecederas, subir bolsas, en estas situaciones se orientará hacia la red familiar y a la elaboración de pedidos a domicilio
- Hacer comidas (desayuno, comida y cena)
- Cuidado de ropa (poner lavadora, tender, descolgar, planchar ordenar y pequeños arreglos)
- Otras atenciones de carácter doméstico que puedan ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad del servicio y que se desarrollen en el domicilio.

6.1.3 Prestaciones de carácter educativo

Son prestaciones dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatze URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Udal Sinatzailea / Firmado por	ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)		
EKS(Egiaztatze Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	7/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



Las prestaciones de carácter socio-educativo comprenden las siguientes **tareas**:

- Educación/apoyo economía doméstica
- Educación/apoyo tareas domésticas, compras, elaboración de menús, hábitos saludables
- Educación/apoyo habilidades para el cuidado/higiene
- Educación/apoyo en tareas escolares
- Tareas de apoyo a la crianza

6.1.4 Prestaciones de carácter socio-comunitario

Se entenderá por prestaciones de carácter socio-comunitario aquellas actividades instrumentales que vinculen a la persona con su entorno, como:

- Apoyo en la realización de comunicaciones telefónicas y manejo del teléfono
- Tareas administrativas: Apoyo dentro del domicilio en la formalización de solicitudes, comprensión de la correspondencia y acompañamiento en realización de gestiones administrativas.
- Recogida recetas, blíster de farmacia
- Acompañamiento centro de salud
- Acompañar a menores a recursos socioeducativos y/o educativos/formativos (médicos, escuelas, ocio,...)
- Acompañar a personas con especial dificultad/ aislamiento para facilitar su acceso a recursos comunitarios del entorno

6.1.5 Prestaciones de carácter sanitario

Se entenderá por prestaciones socio-sanitarias aquellas que mejoran la situación sanitaria de las personas usuarias del SAD, están orientadas a la mejora y adherencia al tratamiento médico, así como a la prevención.

- Supervisar la toma de la medicación a través de los blisters, apoyo básico de carácter sanitario, nunca preparado por la auxiliar domiciliaria, preparado por la farmacia, familia o red social.
- Vigilancia y notificación de escaras

6.1.6 Prestaciones técnicas

Se entenderá por prestación técnica aquella dotación de equipamientos o medios técnicos que faciliten la movilidad, la autonomía y la calidad de vida de las personas beneficiarias del SAD.

Esta dotación de prestaciones consistirá en garantizar como mínimo el siguiente equipamiento:

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatze URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatze Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	8/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



Prestaciones disponibles durante todo el periodo de vigencia del contrato

- 8 grúas
- 10 camas articulas eléctricas y con carro elevador
- 10 colchones antiescaras
- 10 andadores
- 10 sillas de ruedas
- 40 conos de elevación
-

Prestaciones por cada año de ejecución del contrato

- 40 pares de muletas /muletas
- 30 adaptadores de WC
- 10 sillas de ducha
- 20 dispositivos para el lavado de cabeza
- 10 adaptadores de bañera
- 10 barras de bañera
- 10 tablas de transferencia
- 10 discos de transferencia
- 15 cinturones de movilización

El transporte, entrega, instalación y retirada de estas prestaciones técnicas se realizará por la empresa adjudicataria sin coste alguno tanto para el Ayuntamiento como para la persona usuaria, incluida la reparación de los mismos, excepto en los casos que se deba a un mal uso por parte de la persona usuaria, en cuyo caso será la misma la que asuma el gasto de la reparación.

Las Trabajadoras Sociales de la entidad adjudicataria deberán valorar la pertinencia de contar con estas prestaciones en la prestación del servicio, tanto en la visita de inicio del servicio como en las visitas de seguimiento que realice, y emitirá al respecto, por escrito, un informe de propuesta técnica en relación a la pertinencia o no de contar con estas prestaciones. El modelo de informe será consensuado con la SPMD, quedando a disposición de la sección los informes emitidos.

Además, el acceso a estas prestaciones podrá ser solicitado en cualquier momento por las Trabajadoras Sociales de los Servicios Sociales de Base. En estos casos la entidad adjudicataria valorará la pertinencia de contar con dichas prestaciones y emitirá el informe correspondiente.

En el caso de necesitar todas las prestaciones técnicas en el mismo espacio de tiempo, la SPMD comunicará a la entidad adjudicataria quiénes, de entre las personas usuarias, tendrán prioridad en su utilización.

Se prestarán de forma temporal durante un periodo de 6 meses prorrogables a otros 6 meses.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	9/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



6.2 PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

Son servicios de carácter complementario y/o extraordinario que deberán ser prestados por la entidad adjudicataria una vez constatada la necesidad y demanda de los mismos, siguiendo en todo momento las directrices de la SPMD.

Las prestaciones que se incluyen son:

6.2.1 Limpieza de choque

La empresa adjudicataria estará obligada a efectuar una limpieza de choque al comienzo de la prestación del servicio en aquellos casos en que sea determinado por los Servicios Sociales de Base y la SPMD.

El coste de estas limpiezas extraordinarias de choque forma parte del contrato y, por tanto, las debe asumir la empresa adjudicataria con un **máximo de 8 servicios** por cada año de duración del contrato.

Estas limpiezas incluirán, en su caso:

- La retirada de enseres y/materia orgánica, por acumulación a lo largo de un periodo prolongado de tiempo en situaciones análogas a las conocidas como "Síndrome de Diógenes". Esta retirada incluirá, si se requiere, la contratación de un contenedor y su posterior traslado a un punto de reciclaje o vertedero.
- La desinfección y desinsectación del domicilio previa y posterior a la limpieza de choque, realizada por una empresa especializada y debidamente autorizada.
- El tratamiento desodorizante mediante ozono, realizada por una empresa especializada y debidamente autorizada, cuando sea necesario, una vez contrastado el estado del domicilio tras su vaciado y limpieza.

6.2.2 Custodia de llaves

La entrega de llaves del domicilio por parte de la persona usuaria a la empresa adjudicataria, podrá realizarse con carácter excepcional a personas que presenten problemas de movilidad, que padezcan graves problemas de audición y siempre que no dispongan de red familiar que permitan la entrada de la auxiliar domiciliaria, previa autorización por escrito de la persona usuaria o representante legal ante el Servicio Social de Base y bajo su responsabilidad.

En todo caso, la responsabilidad del uso que se haga de la llave vincula directamente a la entidad adjudicataria y a la persona usuaria y/o su representante, sin que pueda alcanzar en ningún caso dicha responsabilidad al Ayuntamiento.

La entidad adjudicataria podrá solicitar las copias de llaves que sean necesarias para el buen funcionamiento del servicio, en los casos que se presten varios

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	10/32



9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c



servicios a lo largo del día o en días laborables y festivos, previa autorización de la persona usuaria.

A la finalización del servicio, la entidad adjudicataria deberá hacer entrega de las llaves y las posibles copias a la SPMD quién se encargará de la devolución de las mismas en su caso, previa firma de documento de devolución.

6.2.3 Extracción dinero en efectivo de cajeros

El Área de Acción Social excepcionalmente podrá determinar una extracción periódica (quincenal o mensual) de dinero en efectivo en cajero automático. Dicha extracción la realizará la auxiliar domiciliaria. Esta prestación está dirigida exclusivamente a aquellas personas usuarias que no puedan realizar esta tarea por sí mismas y no cuentan con apoyos familiares o informales, ni con tutor, ni curador designado legalmente siempre y cuando cuenten **con plena capacidad de decidir y obrar para autorizar dicha prestación**. Para ello, será necesario la previa autorización por escrito de la propia persona usuaria ante el SSB y bajo la responsabilidad de la propia persona usuaria. Tras cada entrega de dinero, la persona usuaria firmará un recibo de recepción de la cantidad entregada a la auxiliar domiciliaria.

6.2.4 Recogida de pertenencias y preparación de ropa

Se realizará la recogida de pertenencias y preparación de ropa de la persona titular del SAD cuando no se encuentre en el domicilio **por una causa sobrevenida como un ingreso hospitalario o residencial** y precise hacer uso de sus pertenencias o estando presente la persona titular del SAD no cuente con apoyos, podrá autorizar que la auxiliar le prepare los enseres personales para su estancia, así como facilitar temporalmente las llaves del domicilio para esta actuación.

La persona titular firmará una autorización para la realización de esta actuación

6.2.5 Localización de la persona si no está en su domicilio

En los supuestos en los que la auxiliar domiciliaria acuda al domicilio de la persona usuaria y ésta no abra la puerta, y no se tenga conocimiento previo de ausencia de su domicilio, la empresa del SAD 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 llamará a la oficina de la empresa para comunicar la incidencia de forma inmediata. Desde la empresa se intentará localizar a la persona usuaria y/o personas de referencia, vía telefónica., así como realizar las gestiones que estime oportunas para la localización de la persona usuaria.

Si no se obtiene respuesta, la empresa adjudicataria se coordinará con la SPMD para informar de lo ocurrido y poder realizar seguimiento de las actuaciones realizadas.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

sinatzailea / Firmado por	ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	11/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



6.3 PRESTACIONES EXCLUIDAS

Se consideran prestaciones excluidas del contrato las siguientes:

- Atención directa a familiares o personas allegadas que convivan en el mismo domicilio y no se consideren beneficiarias del servicio.
- Actuaciones domésticas que favorezcan a las demás personas que habiten con la persona usuaria y no sean beneficiarias del servicio.
- Compañía y paseos, siempre y cuando no vayan acompañados de otras prestaciones o se compatibilicen con otros servicios.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen de 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 u otros similares).
- Realización de arreglos profesionales en el hogar (pintar, empapelar ...)
- Limpiezas no especificadas en el apartado 6.1.2
- Tareas que supongan un riesgo físico para las auxiliares domiciliarias.
- Servicios fuera del horario establecido.
- Servicios en hospitales y centros residenciales.
- Transporte de la persona beneficiaria.
- Actuaciones fuera del municipio de Barakaldo.
- Cubrir los tiempos de libranza de los servicios contratados de manera privada.
- Ayuda en la realización de ejercicios de rehabilitación física o mantenimiento.
- Todas aquellas que no están previstas en la hoja de tareas o ficha de funciones elaborada por los servicios técnicos, ni aquellas que fueran competencia de otras administraciones.

7.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El lugar de atención, la intensidad, las tareas a realizar y la frecuencia de atención de cada persona usuaria los establece el área de Acción Social.

No se prestará ningún servicio si no está presente la persona usuaria en el domicilio (salvo con la recogida de enseres).

7.1. LUGAR DE ATENCIÓN

12

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	12/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



El servicio de ayuda domiciliaria se prestará con carácter general en los domicilios particulares, propios o de las familias de las personas usuarias, dentro del término municipal de Barakaldo.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona beneficiaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios siempre que la rotación se produzca dentro del municipio de Barakaldo.

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

7.2. DÍAS DE ATENCIÓN

Con carácter general, el servicio se prestará durante todos los días laborables del año de lunes a viernes.

Con carácter excepcional, se podrá prestar el servicio los fines de semana y festivos para la realización de la atención personal a personas con dependencia en grado II y III o personas en situación de desprotección siempre que no cuenten con una suficiente red socio familiar que pueda realizar dichas tareas.

Se considerarán días festivos los declarados oficialmente por el Gobierno Vasco. La frecuencia mínima de atención será de un día a la semana. No se establecerán servicios quincenales.

7.3. HORARIO DE ATENCIÓN

El horario general del servicio es flexible y diurno y se desarrollará entre las 7:00h y las 22:00h.

Los horarios de atención domiciliaria dependerán de los horarios disponibles, así como de la intensidad establecida por el Área de Acción Social teniendo en cuenta las necesidades de las personas.

En la prestación de atención personal, la entidad adjudicataria del servicio, establecerá los horarios teniendo en cuenta: las costumbres horarias y las necesidades de la persona usuaria como acudir a un centro de día o tener que recibir tratamientos médicos continuados.

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 la misma persona, priorizándose la permanencia del profesional o profesionales en ese servicio.

7.4 INTENSIDADES

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	13/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



La prestación mínima y máxima del SAD viene marcada por la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía y Atención a las personas en situación de Dependencia y por lo dispuesto en el Real Decreto 675/2023 de 18 julio.

Se reconocerá la intensidad del servicio a la persona usuaria mediante resolución del Concejal Delegado del Área de Acción Social, a propuesta de los Servicios Sociales de Base/Sección de Personas Mayores y Discapacidad, previa evaluación y valoración individualizada de las necesidades de las personas beneficiarias.

Cada hora de servicio reconocida a la persona usuaria será igual a sesenta minutos de presencia y trabajo efectivo del personal que presta el servicio. Las fracciones horarias no serán inferiores a sesenta minutos, salvo excepciones de acompañamiento al transporte de centros de día o para realización de atención personal en donde se prescriba y justifique.

7.5 COMPATIBILIDAD DE SERVICIOS Y PRESTACIONES

La Compatibilidad de Servicios y Prestaciones, serán los contemplados en el Reglamento Regulador del Servicio de Ayuda a Domicilio aprobado en el Pleno el 25 de septiembre de 2025 y publicado en el BOB el 11 de diciembre de 2025 y en los criterios establecidos en los procedimientos técnicos municipales.

8.- PERSONAS BENEFICIARIAS

Con carácter general, tanto el perfil de las personas usuarias de este servicio como la definición de Unidad Convivencial y los requisitos generales de acceso se corresponderán con lo establecido en el Reglamento Regulador del Servicio de Ayuda a Domicilio aprobado en Pleno el 25 de septiembre de 2025 y publicado en el BOB el 11 de diciembre de 2025.

9.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Las/os Trabajadoras/es Sociales de los Servicios Sociales de Base, en respuesta a la solicitud de las personas interesadas, realizarán la valoración del caso, el diseño del Plan de Atención Personalizado que consideren adecuado y la instrucción del expediente que remitirán a la Sección de Personas Mayores y Discapacidad.

Tras ser aprobada la prestación del servicio desde la Sección de Personas Mayores y Discapacidad se establecerá coordinación con la empresa adjudicataria para llevar a cabo el alta efectiva del servicio, en los términos siguientes:

- Características personales y familiares de persona beneficiaria.
- Nº de horas y periodicidad con la que ha de prestarse el servicio en cada caso.
- Funciones a realizar y horario ajustado al desempeño de las mismas.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

sinatzailea / Firmado por	ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	14/32


9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c



- Urgencia en la prestación, en su caso.
- Otras consideraciones que se estimen oportunas.

La Sección de Personas Mayores y Discapacidad solicitará a la empresa adjudicataria vía email la propuesta de alta efectiva.

Se establecen los siguientes plazos de inicio en la prestación del servicio por la empresa adjudicataria:

Para proceder al alta del servicio los plazos serán de:

- 10 días naturales máximo en los casos de personas sin grado reconocible de dependencia.
- 7 días naturales máximo en los casos de personas valoradas como dependientes.
- 2 días en los casos de urgencia dictaminados por los SSB y la Sección de Personas Mayores y Discapacidad.

La empresa adjudicataria remitirá a la Sección de Personas Mayores y Discapacidad vía email el documento de alta efectiva donde se reflejen los siguientes datos:

- nombre y apellidos de la persona titular del servicio.
- horarios y días de atención.
- auxiliar asignada.
- fecha de alta.
- coordinadora de la empresa referente del caso.

Previo al inicio del servicio se realizará la presentación de la persona auxiliar domiciliaria a la persona beneficiaria mediante una visita domiciliaria en la que estará presente la coordinadora referente del caso de la empresa y el/la Trabajador/a Social de Base si se considera.

Se realizarán en el plazo máximo de 7 días naturales los cambios solicitados por parte de los/as Trabajadores/as Sociales Municipales referidos a:

- la asignación de otra Auxiliar Domiciliaria.
- de diferentes horarios o funciones.
- de ampliaciones o reducciones del servicio.

El reinicio de la prestación del servicio en el caso de baja temporal se realizará el día que se indique en la comunicación. Salvo casos excepcionales y siempre que exista la posibilidad de gestión por parte de la empresa, donde el reinicio se realizaría en el mismo día.

La empresa adjudicataria vía email comunicará a la Sección de Personas Mayores y Discapacidad, en el día que se produzca, las incidencias relacionadas con cambios en la prestación del servicio referidos a:

- Ampliaciones y reducciones del servicio.
- Cambio de auxiliar a petición de la persona interesada.
- Modificación de la organización del servicio (cambio de horario solicitado)

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatze URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	15/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



por la persona interesada, partición de la intensidad en horario de mañana y tarde-noche)

Mensualmente, a efectos de cotejo de factura, la empresa adjudicataria comunicará por escrito a la Sección de Personas Mayores y Discapacidad vía email, las incidencias diarias que se hayan producido en el servicio donde conste:

- las bajas temporales y reinicios.
- nombre y apellidos de la persona titular del servicio.
- frecuencia horaria.
- auxiliar domiciliaria/o asignada al servicio.

La empresa adjudicataria, a través de las/os coordinadoras/es y cuando así se requiera, facilitará a las/os Trabajadoras/es Sociales Municipales la coordinación vía telefónica o presencial con la auxiliar domiciliaria. El tiempo empleado en las reuniones de coordinación se computará a todos los efectos como horas prestadas en el seno del contrato debiendo acreditarse documentalmente.

En todo momento, los/as trabajadores/ras de la empresa cuando visiten a las personas usuarias del servicio, deberán ir identificadas como profesionales del mismo, indicándose nombre y mostrando su acreditación.

Cuando la persona beneficiaria no esté en el domicilio la/el Auxiliar Domiciliaria/o esperará hasta localizar a la persona y dejará constancia de su presencia notificando a la empresa adjudicataria dicha ausencia. A su vez la empresa lo comunicará a la Sección de Personas Mayores y Discapacidad.

En ausencia de la persona titular del servicio por causa justificada, la prestación del servicio se mantendrá al resto de personas beneficiarias de la unidad convivencial según valoración de las/os Trabajadoras/es Sociales de la Sección de Personas Mayores y Discapacidad.

10.- COORDINACIÓN, PROFESIONALES, MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES.

10.1 PROFESIONALES. COORDINACIÓN

Dadas las características de la población beneficiaria, es indispensable que el servicio se preste en un clima de confianza y seriedad que van más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación. Esto requiere que la relación entre Ayuntamiento – empresa adjudicataria - persona beneficiaria, sea fluida y eficaz.

Para la correcta prestación y coordinación del Servicio la empresa contará con los siguientes profesionales en el municipio de Barakaldo:

- Una figura de **coordinador/a general**, con titulación media o superior, y las siguientes funciones:

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	16/32



9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c



- **Información y Coordinación** con la **Concejalía Delegada** del Área de Acción Social y con la Jefatura de la Sección de Personas Mayores y Discapacidad y de la Sección Jurídico- Administrativa del Área, de cuantos asuntos conciernan al adecuado funcionamiento de las prestaciones del SAD, presentando los informes y documentos que en relación a ello se le soliciten (memorias, listados, programas formativos, estudios e incidencias).
- Aplicar las directrices, normas, disposiciones y órdenes en vigor que emanen del Ayuntamiento, exigiendo su cumplimiento.
- Mantener la coordinación necesaria con el Ayuntamiento a efectos de hacercumplir el Pliego de Condiciones Técnicas y las normas municipales en relaciónal Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Facilitar a todo el personal los medios adecuados y necesarios para el desarrollo correcto de sus funciones y tareas.
- Fomentar y desarrollar la formación continua de los/las trabajadores/as.
- Determinar las personas que asumirán las responsabilidades ante cualquier incidencia que se produzca en su ausencia, o en momentos de ausencia de cualquier otro personal del servicio.
- **Coordinadoras/es del SAD**, en proporción al número de personas usuarias atendidas que a continuación se especifica, con una formación de diplomatura o grado en Trabajo Social.

La proporción de coordinadores/as por personas usuarias será la siguiente:

- 1 coordinador/a para 250 expedientes atendidos
- 1 coordinador/a adicional de 251 a 500 expedientes atendidos.
- 1 coordinador/a adicional a partir de 501 expedientes atendidos.

Los/as dos primeros/as coordinadores/as se refieren a una jornada completa, mientras el/la tercero/a se refiere a una jornada proporcional a los expedientes asignados.

Cada coordinador/a será el referente de los casos asignados, desarrollando como funciones imprescindibles las siguientes:

- Desempeñar tareas de **organización y coordinación** del SAD, siempre en coordinación con los Servicios Sociales Municipales.
- Desempeñar tareas de **comunicación e información** de todas las incidencias que se den en la prestación del SAD a las/os Trabajadoras/es Sociales Municipales y a las personas usuarias o sus personas de referencia. Si las incidencias pudieran tener una repercusión en la facturación la comunicación será directamente con la Sección de Personas Mayores y Discapacidad, sino la comunicación se establecerá

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	17/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



directamente con las/os Trabajadoras/es Sociales de Base.

- Desempeñar tareas de **seguimiento** del SAD, siempre en coordinación con los Servicios Sociales Municipales. Para ello realizarán visitas domiciliarias e informes sociales de seguimiento periódicos que trasladarán a los Servicios Sociales Municipales.
- Desempeñar tareas de **resolución de todo tipo de incidencias** siempre en coordinación de los Servicios Sociales Municipales.
- Cualquier otra función que se estime adecuada para el buen funcionamiento del servicio.
- Mínimo **una figura** de **Personal Administrativo**
 - Control y seguimiento de horas mensuales prestadas.
 - Elaboración y envío de la factura mensual de las horas prestadas
 - Cualquier otra función que se estime adecuada para el buen funcionamiento del servicio.
- **Auxiliares de Ayuda a Domicilio**, para dar cumplimiento a las prestaciones necesarias para la correcta prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se calcula una necesidad de **102 auxiliares domiciliarias**.

Deberán contar con la necesaria formación, experiencia y capacitación para el desempeño de las tareas establecidas, debiendo disponer o estar en trámite de la Certificación de Profesionalidad, de conformidad con la normativa vigente, y ajustada al perfil de la persona usuaria.

Obligaciones:

- Ejercer las funciones correspondientes a las prestaciones establecidas, tanto en su contenido como en su intensidad.
- Tratar a la persona usuaria con corrección y respetar a su derecho a la dignidad, la privacidad y la autodeterminación.
- Facilitar, colaborar y tratar con corrección y respeto a las personas profesionales que intervienen en la gestión y prestación del servicio.
- Comunicar a las/os coordinadoras/es de la Entidad prestataria del servicio los cambios que detecten en la situación de las personas usuarias, en las nuevas necesidades de las mismas, así como todas aquellas dificultades que pudieran surgir en la prestación del servicio. Cambios, necesidades y dificultades que la entidad prestataria a su vez comunicará al Ayuntamiento.
- Comunicar a las/os coordinadoras/es de la Entidad prestataria del servicio

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	18/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



las ausencias de respuesta de la persona usuaria del domicilio conobjeto de poder proceder de forma urgente.

El personal contratado deberá contar con la siguiente **FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN:**

Deberá acreditar la cualificación profesional de Atención Sociosanitaria personas en el domicilio con alguno de los siguientes títulos o certificados:

- Título Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería (LOGSE)
- Título de Técnico Auxiliar de Clínica (FP1)
- Título de Técnico Auxiliar de Psiquiatría (FP1)
- Título de Técnico Auxiliar de Enfermería (FP1)
- Título de Técnico en Tención a Personas en Situación de Dependencia (LOE)
- Título de Técnico de Atención Sociosanitaria (LOGSE)
- Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales.
- Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a personas en el domicilio.
- Certificado de Profesionalidad de la ocupación de auxiliar de Ayuda a Domicilio,
- Título 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.

Por otra parte, los y las 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 sexual que incluye la agresión y abuso 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.

FORMACIÓN

La entidad adjudicataria estará obligada 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.

El Área de Acción Social se reserva 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 deberá presentar un **Plan de Formación Anual** en el último trimestre previo al inicio de cada año de vigencia del contrato salvo el correspondiente al primer año contratado, en el que se presentará antes del transcurrido el primer trimestre de vigencia del mismo.

En este Plan de Formación se recogerán los siguientes aspectos:

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	19/32



9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c



- **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 Barakaldo. Esta formación en ningún caso podrá sustituir al perfil o habilitación exigida en los pliegos.
- **Plan de formación continua:** cursos, jornadas y otras actividades de formación teórico-práctica para el personal adscrito al servicio, indicando las actividades formativas, modalidad y horas, por cada persona. La entidad adjudicataria deberá incluir en su plan de formación continua anual al 100% de la plantilla. Dentro del plan de formación continua, la entidad adjudicataria deberá garantizar 20 horas de formación anual por cada persona trabajadora a jornada completa y para aquella con jornada reducida la parte proporcional correspondiente.
- **Plan de formación de euskera,** cursos, jornadas y otras actividades de formación en euskera para el personal 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 deberá preparar profesional y técnicamente a los/las profesionales en materias propias del servicio que deben prestar y en materias relacionadas con el modelo de actuación e intervención. Además 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 dentro del ámbito de atención a personas en situación o riesgo de exclusión y/ 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 detención de malos tratos físicos y económicos a personas mayores en la CAPV"
- Para el personal auxiliar, especialmente el que trabaje en casos de desprotección y/o exclusión será necesaria formación básica en materia de conocimiento del fenómeno de la enfermedad mental y los trastornos de personalidad. Asimismo, se planteará formación que aborde las enfermedades neurológicas y degenerativas que afecten a las capacidades de la persona usuaria.
- Además para el personal que trabaje en casos de menores será necesaria la formación en aspectos relacionados con la psicología del menor y técnicas de abordaje para la cobertura de necesidades básicas de familias con menores a cargo.

PRÁCTICAS FORMATIVAS

La entidad adjudicataria facilitará la realización de prácticas en su entidad, en relación al servicio contratado, al alumnado que esté formándose, siempre que dichas prácticas no interfieran en la buena marcha del servicio contratado.

Dichas prácticas serán tutorizadas por los/as profesionales adscritos a este

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	20/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



servicio y autorizadas por el Área de Acción Social.

La entidad adjudicataria deberá asumir el pago de la cuota de la seguridad social del alumnado en prácticas. Asimismo deberá aportar la autorización de las personas usuarias en cuyos domicilios se van a realizar dichas prácticas.

10.2 PERSONAL .SUBROGACIÓN. INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL CON EL AYUNTAMIENTO.

La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes y que resulten de aplicación en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo.

El incumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de prevención de riesgos laborales por parte de la empresa adjudicataria o la infracción de las disposiciones sobre prevención por parte del personal designado por ella, no implicará responsabilidad alguna para la Administración contratante.

Ningún conflicto laboral que se plantee entre la empresa adjudicataria y sus trabajadores/as tendrá repercusión en las condiciones económicas del contrato.

Como **Anexo I** al Pliego de Condiciones Técnicas, y a los efectos de la subrogación del personal, de conformidad con lo previsto en el artículo 130.1 de la Ley de Contratos del Sector Público y en el último Convenio Colectivo sectorial de Ayuda a domicilio de Bizkaia (Boletín Oficial de Bizkaia num.96 de 19/05/2023 se adjunta la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecta la subrogación, para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida.

En dicho listado se especifica: el convenio colectivo de aplicación y los detalles de categoría, tipo de contrato, jornada, fecha de antigüedad, vencimiento del contrato, salario bruto anual de cada trabajador, así como los pactos en vigor aplicables a los trabajadores a los que afecta la subrogación.

La empresa adjudicataria tiene obligación de facilitar cuanta información se requiera sobre las condiciones de trabajo que, una vez adjudicado el contrato, se apliquen efectivamente a esos trabajadores y trabajadoras.

Es de exclusiva dependencia de la empresa adjudicataria el personal contratado para la realización del servicio. El Ayuntamiento no tendrá ninguna relación jurídica, laboral o de cualquier índole con el personal del adjudicatario, ni durante la vigencia del contrato ni al término del mismo, siendo de cuenta del adjudicatario todas las obligaciones, indemnizaciones y responsabilidades que surjan con ocasión del contrato y su finalización.

10.3 MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema de control presencial del personal por medio de teléfonos o dispositivos similares, haciéndose cargo

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	21/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



de su reposición y mantenimiento.

La empresa adjudicataria deberá disponer de una oficina en el municipio de Barakaldo o en su defecto habilitarla.

La empresa adjudicataria deberá disponer de todos los medios materiales y aplicaciones informáticas necesarios para el cumplimiento del contrato, no estando el Ayuntamiento obligado a poner a disposición de la empresa adjudicataria ningún tipo de elemento (teléfonos, impresoras, ordenadores, switches, routers, cámaras de seguridad, conexión a Internet, sistemas de copias de seguridad y/o licencias).

Para poder tramitar las incidencias, la empresa adjudicataria dispondrá de un teléfono de contacto y se hará cargo del abono de dichas facturas, siendo el Ayuntamiento de Barakaldo titular de la línea para no dar de baja ni cambiar el número de teléfono para próximos contratos.

Cualquier tipo de software que sea utilizado en los equipos aportados por la empresa adjudicataria, dispondrá de las licencias necesarias y en vigor hasta la finalización del contrato, licencias que estarán incluidas en el precio de licitación.

La instalación de los equipos será independiente de la red municipal.

A los efectos de coordinación, comunicación de datos y en general para la máxima eficacia en la gestión del servicio, se habilitará por parte de la adjudicataria una conexión segura que permita el acceso a la aplicación en remoto por parte del personal que se designe del Área de Acción Social.

11.- CALIDAD DEL SERVICIO

11.1 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Los Servicios Sociales Municipales realizarán el seguimiento del servicio y a su vez, realizarán los estudios que consideren oportunos con la colaboración de la empresa, que facilitará cuantos datos e información se precise pudiendo en todo momento recabar la información de la actuación que se esté llevando a cabo en los casos atendidos, así como disponer de los cuadrantes de los horarios y auxiliares siempre que lo precise.

La empresa adjudicataria presentará mensualmente, a la Sección de Personas Mayores y Discapacidad:

- **Factura** con el detalle de las horas de servicio prestadas.
- Un **listado** adjunto de horas prestadas en total, detallando las personas usuarias con nombre, apellidos y D.N.I., y diferenciando:
 - Horas ordinarias (de lunes a viernes)
 - Horas festivas (sábados, domingos y festivos)

Desde la Sección de Personas Mayores y Discapacidad se confirmará la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria mensualmente.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatze URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

sinatzailea / Firmado por	ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)		
EKS(Egiaztatze Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	22/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



Se mantendrá mensualmente una reunión de coordinación entre la Jefatura de la Sección de Personas Mayores y Discapacidad y el/la coordinador/a general de la empresa adjudicataria.

Extraordinariamente podrán ser convocadas otras reuniones de interés a instancia de alguna de las partes.

La empresa mantendrá sistemas de control, vigilancia y seguimiento del servicio.

La empresa adjudicataria dispondrá de un Código Deontológico que presentará a la Sección de Personas Mayores y Discapacidad como garantía de la correcta relación entre la persona usuaria y los/as trabajadores/as.

En cualquier momento a lo largo de la duración del contrato, el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Barakaldo podrá realizar una auditoria externa del servicio para evaluar la calidad de los servicios prestados.

11.2 SISTEMAS DE EVALUACIÓN

El Ayuntamiento de Barakaldo realizará una evaluación permanente de los servicios prestados por la empresa, a fin de comprobar el nivel de calidad y el funcionamiento.

La empresa, por su parte, para garantizar una adecuada evaluación del servicio deberá realizar anualmente memorias técnicas y encuestas de satisfacción de la personas usuarias, consensuando con la Sección de Personas Mayores y Discapacidad los contenidos de la misma. Se considera la conveniencia de que dichas encuestas se realicen garantizando la confidencialidad de las personas y por personal ajeno tanto a los/as coordinadores/as como al personal administrativo.

En el supuesto de que la empresa adjudicataria contratara esta prestación, la elección de esta última deberá ser aceptada por la Sección de Personas Mayores y Discapacidad.

Así mismo la empresa podrá utilizar otros indicadores de evaluación que estime conveniente y que redunden en el buen funcionamiento del servicio.

La entidad adjudicataria deberá presentar junto a la memoria un informe de Evaluación del Plan de Formación Anual realizado.

En cualquier momento a lo largo de la duración del contrato el Área de Acción Social podrá 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.

12.- PRECIO

Precio unitario, referido a una unidad de tiempo, concretamente una hora, que puede ser:

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

sinatzailea / Firmado por	ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	23/32


9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c



- **Hora ordinaria:** la prestada, con carácter general de lunes a viernes laborables.
- **Hora festiva:** la prestada en los días festivos, entendiendo como tales, aparte de los sábados y domingos, los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco (donde ya se incluyen dos fiestas locales, en horario de 7:00h a 22:00h).

El precio/hora festiva se determinará incrementando en un 75% el precio/hora ordinaria.

El precio/hora a ofertar corresponde a 60 minutos de trabajo real y efectivo en el domicilio de la persona usuaria.

Debe tenerse en cuenta que el gasto efectivo está condicionado por las necesidades reales de la Administración que no queda obligada a demandar una determinada cuantía de unidades ni a gastar la totalidad del presupuesto de gasto indicativo.

13.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Además de las señaladas en el presente Pliego, se deberá comunicar de forma electrónica las obligaciones que a continuación se detallan.

- A prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio de forma regular y continúa, quedando obligada a cubrir las bajas de personal que adscriba para la prestación del servicio y que se produzcan por accidente o enfermedad, vacaciones y otras causas, durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del Servicio.
- A preparar técnicamente a los/as trabajadores/as en materias propias del servicio que deben prestar como auxiliares de ayuda a domicilio. Con el mencionado fin, la entidad adjudicataria elaborará un Plan anual retribuido para el reciclaje formativo del personal auxiliar de ayuda a domicilio, con un mínimo de 40 horas anuales de formación.
- A presentar las facturas al Ayuntamiento de Barakaldo para la percepción del precio estipulado, entre los días 1 y 5 del mes siguiente a la prestación del servicio tal y como se especifica en los pliegos que rigen este contrato.
- A presentar a la Sección de Personas Mayores y Discapacidad toda la documentación que se les exige en los presentes Pliegos: memorias, resultados habidos con la prestación del servicio, datos estadísticos, etc., que permitan al Ayuntamiento de Barakaldo evaluar la calidad de la asistencia prestada a las personas beneficiarias del Servicio, todo ello sin perjuicio de la permanente facultad de inspección de la Administración Municipal.
- A notificar en el plazo máximo de un mes al Ayuntamiento de Barakaldo las altas y bajas del personal adscrito para la prestación del servicio.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	24/32



9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c



- A cumplir, de conformidad con los Pliegos que rigen este contrato, las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes y que resulten de aplicación en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo las obligaciones derivadas del Convenio Colectivo aplicable, con respecto a las personas a su cargo que adscriba a la prestación del Servicio adjudicado, quedando exonerado el Ayuntamiento de Barakaldo del incumplimiento de las citadas disposiciones legales, asumiendo la entidad adjudicataria su condición de empresario.
- La Administración se reserva expresamente el derecho de exigir cuanta documentación y justificantes estime precisos para acreditar el cumplimiento por la empresa de las obligaciones anteriores.
- A presentar mensualmente a la Sección Jurídico Administrativa del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Barakaldo, las nóminas de los trabajadores adscritos al servicio en el Municipio de Barakaldo, copia de los contratos antiguos o de nueva adscripción, así como los TC2 debidamente diligenciados, en especial la justificación del abono correspondiente a la Tesorería General de la Seguridad Social, de los trabajadores que la empresa tenga asignados al Municipio de Barakaldo para prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio, acompañando, si lo considera oportuno la Administración Municipal, declaración de la empresa en cuanto al número e identidad de dichos trabajadores, así como de las variaciones que, en su caso, se produjeran durante cada periodo mensual.
- A presentar a la Sección Jurídico Administrativa del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Barakaldo los documentos e informes que estime oportunos para el control, inspección y seguimiento de la prestación del servicio, quedando obligada la adjudicataria a presentarlos.
- La entidad adjudicataria del contrato no podrá encomendar la prestación del servicio al personal que tenga una relación de parentesco con el/la destinatario/a del mismo, hasta el 2º grado de afinidad y 3º de consanguinidad.
- A entregar a la Sección de Personas Mayores y Discapacidad a la finalización del contrato toda aquella información relativa a la prestación del servicio, de modo que la siguiente empresa adjudicataria pueda prestar el servicio con normalidad.
- La entidad adjudicataria tiene la obligación de presentar en el mes siguiente al inicio del contrato los planes que a continuación se indican.

Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres
Plan de Prevención de Riesgos Laborales
Plan de Prevención de Violencia Externa
Plan de Normalización del Uso del Euskera
Plan de Evaluación de Impacto del Servicio en las personas usuarias

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por	ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	25/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



Plan de Formación para las personas trabajadoras

14. OTRAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

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:

➤ **Cámaras de video vigilancia:**

En el caso de que la empresa adjudicataria realice un servicio en el que las personas usuarias dispongan de cámara de video vigilancia en el domicilio, la empresa deberá garantizar que la auxiliar de ayuda a domicilio conoce las condiciones de la grabación y que da su consentimiento por escrito.

➤ **Animales de compañía:**

En el caso de que haya domicilios donde se conviva con animales de compañía y entorpecieran la realización del trabajo de las auxiliares domiciliarias, estos animales deberán permanecer encerrados en una habitación durante toda la prestación del servicio.

➤ **Tabaco y vapors:**

En el caso de que haya personas que fumen tabaco o vapor, se les indicará que durante la prestación del servicio se procure no fumar o en todo caso que lo hagan en otra habitación para evitar molestias a la auxiliar domiciliaria.

➤ **Cerrar con llave los domicilios:**

En ningún momento podrá estar la auxiliar domiciliaria dentro de un domicilio cerrada con llave. Se indicará a la persona usuaria que durante la prestación del servicio la puerta del domicilio no se cerrará con llave.

➤ **Relaciones de parentesco:**

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.

➤ **Donaciones, herencias:**

El personal de la empresa adjudicataria y sus familiares se abstendrán de aceptar cualquier clase de donación, legado o herencia otorgados por las personas usuarias del servicio.

sinatzailea / Firmado por	ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	26/32





➤ **Servicios privados:**

La entidad adjudicataria del contrato y el personal adscrito al mismo no podrá 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.

15.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCION

La empresa adjudicataria del contrato deberá observar en la ejecución del contrato la cooficialidad de ambos idiomas, euskera y castellano, sujetando su actividad a criterios de bilingüismo y de respeto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos y ciudadanas

16.- PROTECCION DE DATOS

El contratista se obliga al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Asumir el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en la Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos y en el Reglamento de desarrollo de la citada Ley Orgánica aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, comprometiéndose explícitamente a informar y formar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanar y a tal efecto, realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios con su personal a fin de asegurar el cumplimiento de tales mandatos.
- No destinar los datos de carácter personal a finalidades distintas de las que figuran en el presente contrato.
- Implantar las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal, conforme al nivel de seguridad del fichero de que se trata, en lo que respecta a la custodia, almacenamiento y conservación con el fin de evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o de medio físico o natural.
- No comunicar, transferir, duplicar o reproducir, todo o parte, de la información contenida en el fichero, a terceras personas, a excepción de los casos en que fuese solicitado por el Ayuntamiento de Barakaldo o fuese absolutamente necesario para la correcta prestación del servicio contratado.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatze URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatze Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	27/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



- Sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones legales, profesionales o deontológicas que le sean de aplicación, se obliga a guardar secreto profesional respecto de los datos de carácter personal cuyo acceso se regula por el presente contrato, obligación que subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con el Ayuntamiento de Barakaldo.
- El Ayuntamiento de Barakaldo queda exonerado de cualquier responsabilidad que se pudiera generar por el incumplimiento por parte del encargado de tratamiento de las estipulaciones del presente contrato, y en concreto:
 - En el supuesto de que el encargado del tratamiento utilice o destine los datos de carácter personal para cualquier otro fin distinto del aquí pactado y aceptado por ambas partes.
 - Por la vulneración por parte de dicho encargado del deber que le incumbe de guardar secreto sobre los mismos, y de no comunicarlos a terceras personas.
 - Por utilizar los datos incumpliendo, en cualquier modo, las estipulaciones del presente contrato.

En todos estos supuestos, y en general por incumplimiento de cualquiera de los pactos del presente acuerdo, el encargado del tratamiento será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, así como de cualquier reclamación que por los interesados se interponga ante la Agencia de Protección de Datos y de la indemnización que en su caso, se reconozca al afectado que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Una vez finalizada la prestación contractual, los datos de carácter personal, incluyendo datos relativos a informes sociales, distribuciones de horario y funciones, seguimientos, incidencias, quejas..., así como los datos objetivos referentes al personal auxiliar domiciliario, reducciones de jornadas, licencias... utilizados por la adjudicataria deberán ser devueltos al Ayuntamiento de Barakaldo, junto con cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, sin conservar copia alguna, ni siquiera de seguridad.

Si la adjudicataria aportase equipos informáticos u otros soportes, una vez concluida la relación contractual y previamente a retirar los mismos, deberá borrar toda la información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato, mediante un sistema que impida su recuperación.

17.- INFRACCIONES Y SANCIONES

Sin perjuicio de la aplicación, en su caso, del régimen de sancionador establecido en la normativa estatal, autonómica, foral y municipal, el Ayuntamiento de

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	28/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



Barakaldo está facultado para la imposición de penalidades como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones y cargas impuestas a la empresa adjudicataria en los Pliegos que rigen el contrato.

A efectos contractuales tienen la consideración de penalizables las acciones y omisiones imputables a la empresa adjudicataria que supongan un incumplimiento de obligaciones establecidas en los Pliegos que rigen el contrato.

17.1 INFRACCIONES

Las infracciones en que puede incurrir la empresa adjudicataria de la prestación del Servicio, se clasifican como leves, graves y muy graves, según la tipificación de la misma que a continuación se detalla:

Constituirá infracción leve:

- La omisión en la notificación al Ayuntamiento de Barakaldo de las incidencias que se produzcan en la prestación del Servicio, tan pronto sea conocido.
- La falta del decoro, limpieza o aseo del personal adscrito al Servicio, durante el desempeño del mismo.
- La falta de puntualidad, retraso o descuido excusable en el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación del Servicio.
- La no remisión dentro del plazo que señale el Área de Acción Social de la documentación e informes que se requieran a la adjudicataria, siempre que no esté calificada como falta grave o muy grave.
- Las sustituciones excesivas e injustificadas del personal que presta el servicio.

Constituirá infracción grave:

- La ocupación del personal adscrito al Servicio en tarea distinta a la propia del objeto del contrato.
- La modificación del Servicio sin autorización expresa del Ayuntamiento de Barakaldo.
- La no realización de alguna de las tareas que en cada domicilio hayan de prestarse.
- Falta de respeto a la persona usuaria del Servicio o personal municipal.
- La inducción a la persona usuaria para aceptar cambios o modificaciones de los diferentes elementos que integran el Servicio.
- El incumplimiento de la obligación de hacer entrega, a la finalización del

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Sinatzailea / Firmado por		ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)	
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	29/32



9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c



- contrato, de los datos e informaciones que se recogen en los Pliegos.
- El incumplimiento de las obligaciones derivadas de la organización y colaboración con este Ayuntamiento.
 - El incumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo por parte de la empresa o la infracción de las disposiciones sobre prevención por parte del personal designado por ella.
 - No proporcionar la información sobre las condiciones de los trabajadores a los que afecte la subrogación en los términos recogidos en el artículo 130.1 de la LCSP.
 - En general, el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con la persona usuaria y la comisión de 4 faltas leves en el transcurso de un año.

Constituirá infracción muy grave:

- La falta de prestación de los servicios concertados.
- El no cumplimiento de los servicios mínimos en caso de huelga.
- Percibir por parte del personal adscrito al Servicio, cualquier clase de remuneración o contraprestación de los servicios por parte de las personas usuarias o familiares.
- El trato incorrecto o deficiente a las personas beneficiarias de los Servicios o sus familiares.
- El incumplimiento de las características técnicas en la prestación del Servicio.
- El incumplimiento de los requerimientos, órdenes y mandatos realizados por el Ayuntamiento de Barakaldo con objeto de exigir a la empresa adjudicataria la subsanación de cuantas deficiencias se hayan advertido.
- Utilización indebida de fórmulas laborales de contratación.
- Incumplimiento total o parcial de las propuestas o compromisos ofertados para la valoración de los criterios de adjudicación.
- Cualquier conducta constitutiva de falta, delito o apropiación indebida, especialmente las coacciones y robo a las personas usuarias.
- En general, las acciones u omisiones que supongan infracción o incumplimiento del servicio objeto del contrato y las características del mismo que se opongan manifiesta o notoriamente a este Pliego.
- La acumulación de 3 faltas graves en el transcurso de un año.
- No subrogarse como empleador en las relaciones laborales cuando una

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatze URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

Udala / Firmado por	ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)		
EKS(Egiaztatze Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	30/32
			
9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c			



norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva de eficacia general se lo imponga (artículo 130 LCSP).

17.2 SANCIONES

- Por la comisión de **infracciones leves**:
Multa de hasta un 2,5% del precio del contrato IVA excluido.
- Por la comisión de **infracciones graves**:
Multa de hasta un 5% del precio del contrato IVA excluido.
- Por la comisión de **infracciones muy graves**: El Ayuntamiento de Barakaldo podrá optar entre las siguientes penalidades:
 - Multa de hasta un 10% del precio del contrato IVA excluido
 - La resolución del contrato

18. SUBCONTRATACIÓN

La entidad adjudicataria podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación, siendo de plena aplicación el régimen previsto en el artículo 215 de la Ley de Contratos del Sector Público.

En todo caso, el contratista deberá comunicar por escrito, tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie la ejecución de este, al órgano de contratación la intención de celebrar los subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en prohibición de contratar de acuerdo con el artículo 71.

19. SUSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DE POLIZA DE SEGUROS

Para garantizar las responsabilidades que, con motivo de la ejecución del contrato, puedan derivarse frente a terceros, queda la entidad, entidad o persona adjudicataria obligada a la suscripción de un seguro de responsabilidad civil de cobertura para la ejecución de este contrato, para hacer frente a eventuales daños a terceros, con cobertura mínima de 1.000.000,00€.

La justificación del cumplimiento de esta obligación por parte de la entidad o entidad adjudicataria consistirá en la presentación ante el Ayuntamiento de Barakaldo del condicionado general y particular del contrato del seguro suscrito, así como del justificante de abono de la prima, que se realizará antes de la formalización del contrato.

20. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

31

Zaballa, 3BIS • 48901 BARAKALDO • Tel.: 944789100 • e-mail: ayuntamiento@barakaldo.eus • <http://www.barakaldo.eus> • F.I.K./C.I.F. P - 48 - 01700 - H

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna):
<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do>

sinatzailea / Firmado por	ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	31/32


9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c



Dará lugar a la resolución del contrato:

- Las causas generales contempladas en los artículos 211 y 313 de la Ley de Contratos del Sector Público
- Encontrarse la entidad adjudicataria, durante el periodo de vigencia del contrato, en cualquiera de las circunstancias que conforme al artículo 71 de la Ley de Contratos del Sector Público determinan la prohibición de contratar con la administración pública.
- El incumplimiento de las obligaciones esenciales de este contrato que se enumeran a continuación:
 - El cumplimiento de la propuesta del adjudicatario en todo aquello que haya sido objeto de valoración de acuerdo con los criterios de adjudicación establecidos para el contrato.
 - Prestación de los servicios de acuerdo con las condiciones técnicas y personal mínimo establecido todo ello de conformidad con su oferta.
 - Puesta a disposición de todos los elementos necesarios para la prestación del servicio
 - El cumplimiento del servicio sin interrupciones, con excepción de que la interrupción sea motivada por causas no imputables a la entidad adjudicataria.
 - El cumplimiento estricto de las medidas de seguridad y salud previstas en la normativa vigente.
 - La obligación de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de Protección de Datos.
 - Contar con un Seguro de responsabilidad civil de cobertura para la ejecución de este contrato.
 - El pago de los salarios a los trabajadores y su retención de IRPF, así como el abono puntual de las cuotas correspondientes a la Seguridad Social

Así mismo también podrá dar lugar a la resolución del contrato la comisión de una infracción muy grave de las previstas en los apartados precedentes.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente. Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do			
Sinatzailea / Firmado por	ICIAR MENA ORTIZ (Jefa De Sección De Personas Mayores)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV(Código Seguro de Verificación)	9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c	Eguna eta ordua Fecha y Hora	06/05/2026 11:58:42
Erakundea/Organismo	psf.izenpe.com	Orrialdea/Página	32/32



9cbca69d-999b-4625-908b-df743d22283c