



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE ETXEBARRI

INDICE:

PRIMERO.-OBJETO DEL CONTRATO

SEGUNDO.- PRESCRIPCIONES TECNICAS

- 1. Definición del servicio**
- 2. Objetivos**
- 3. Principios**
 - 3.1 Generales**
 - 3.2 Específicos**
- 4. Población destinataria de la atención**
- 5 Prestaciones**
 - 5.1 Prestaciones incluidas ordinarias**
 - 5.2 Prestaciones incluidas complementarias**
 - 5.3 Prestaciones extraordinarias**
 - 5.4 Prestaciones excluidas**
- 6 Atención a la persona usuarias**
 - 6.1 Lugar de atención**
 - 6.2 días de atención**
 - 6.3 Horario de atención**
 - 6.4 intensidad**
- 7 Derechos y obligaciones de las personas usuarias y de los profesionales**
- 8 Medios personales**
 - 8.1 Perfiles profesionales**
 - 8.2 Requisitos de titulación y capacitación**
 - 8.3 Subrogación del personal**



8.4 Condiciones especiales en la ejecución del contrato

8.5 Seguridad y salud laboral

8.6 Formación del personal y plan anual de formación

8.7 Practicas en el sad

8.8 Huelga laboral

9 Medios materiales

9.1 Oficinas

9.2 Desplazamientos

9.3 Ropa de trabajo, epis y ayudas técnicas

9.4 Dotaciones tecnológicas

10 Obligaciones de la entidad adjudicataria :

10.1 Cumpliendo directrices de serios sociales

10.2 En relación a la persona usuaria

10.3 En relación a los aspectos organizativos

10.4 En relación a la información y documentación

10.5 En relación a la facturación

11 Competencias técnicas del ayuntamiento

12 Calidad del servicio

13 Adaptación al servicio

14 Suspensión y extinción del servicio

15 Responsabilidades

PRIMERO.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la contratación de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de Etxebarri.

SEGUNDO.- PRESCRIPCIONES TECNICAS

1- Definición y del servicio de ayuda a domicilio.

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

El art. 17.1.13 de la LEY 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi establece entre las competencias propias de los municipios la “ordenación, planificación y gestión de los servicios sociales”.

Corresponde a los servicios sociales del Ayuntamiento de Etxebarri, de acuerdo con el reparto de competencias establecido en los arts. 22.1 y 29 de la LEY 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, aprobada por el Parlamento Vasco, la provisión de los servicios sociales de atención primaria, entre los que se encuentra el Servicio de Ayuda a Domicilio, servicio objeto del presente contrato.

En el ámbito del municipio de Etxebarri, la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, además de lo dispuesto en la normativa citada en los párrafos anteriores, queda recogida en la Ordenanza Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio aprobada por el Pleno de la Corporación el 16 de enero de 2018.



2.- Objetivos

Los principales objetivos del servicio de ayuda a domicilio son:

- **Mantener o mejorar la autonomía personal de la persona usuaria**, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda o supliendo en la realización de las actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal y, en su caso, de las actividades instrumentales de la vida diaria relacionadas con la alimentación, el vestido, la limpieza y el orden del entorno doméstico, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para la realización de dichas tareas y para la organización del hogar.
- **Posibilitar 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 o en un centro residencial.
- **Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias** y de las personas cuidadoras habituales.
- **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.
- **Promover la convivencia de la persona usuaria en su entorno familiar y favorecer su integración en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.**
- Conseguir que la persona usuaria (y/o su familia) adquiera, mantenga o recobre los recursos, las habilidades y los hábitos que les permitan mantener una vida lo más autónoma y satisfactoria posible en su propio domicilio, compensándose los déficit o discapacidades.
- Servir como elemento de detección de situaciones que pudieran requerir la intervención de Otros servicios asistenciales.



3.- Principios

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

3.1 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 lo 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.



-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 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.

3.2 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 reelección 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: del cual deben establecerse cauces que, en el marco de la planificación individual, garanticen la coherencia y la complementariedad de las intervenciones desarrolladas por el 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 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

4.- Población destinaria de la atención

4.1. Personas empadronadas en el municipio de Etxebarri y que cumplan los requisitos establecidos en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y los requisitos de acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio establecidos en el Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio, así como las personas que están de alta como beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio del Etxebarri y a su vez sean:



1.1 Personas en situación de dependencia o riesgo de dependencia con reconocimiento de la valoración del grado de dependencia por un organismo competente.

1.2 Personas sin reconocimiento del grado de dependencia:

a) **Personas o familias valoradas en situación o riesgo de exclusión social según la herramienta de diagnóstico social** del Gobierno Vasco y/o con informe de necesidad y prescripción del personal técnico de servicios sociales municipales, previo al plan de atención individual y/o familiar.

b) **Familias con menores en situación de riesgo de desprotección valoradas con la herramienta diagnóstica BALORA**, con informe del personal técnico de servicios sociales municipales, previo plan de atención individual y/o familiar.

c) **Personas** que según criterio de los servicios sociales del Ayuntamiento de Etxebarri puedan ser susceptibles de recibir esta prestación porque **se encuentra en: procesos de convalecencia por razones médicas o por dificultades para realizar las actividades diarias de la vida y/o las instrumentales**

4. 2. En todo caso, es potestad municipal reglamentar el servicio, que identificará las personas beneficiarias y la intensidad del servicio en cada caso, así como la participación de las personas usuarias en el coste del servicio.

5.- Prestaciones incluidas y excluidas en la prestación del servicio

5.1.- Prestaciones incluidas ordinarias

- a) Prestación de atención personal
- b) Prestación de atención doméstica
- c) Prestaciones tecnológicas
- d) Prestaciones de carácter educativo



e) Prestaciones de carácter socio comunitario

e) Prestaciones complementarias

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 necesarias para su cuidado personal, incluyendo en su caso el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

- 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.

- Vestido: vestirse, desvestirse, orientación en la elección de la ropa.

- Movilización en el ámbito doméstico: levantarse y acostarse; colocar/retirar las ayudas técnicas; deambular.

-Apoyo y estimulación en la movilidad dentro del hogar.

- Alimentación: orientación para la organización de la alimentación, comer y beber.

- 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 y si no hubiere un familiar o allegado del usuario que pudiera hacerlo con las debidas garantías

-Control y seguimiento de las citas médicas

-Cuidado higiénico-sanitario que no implique una especialización por parte del personal del Servicio de Ayuda a Domicilio Pequeñas curas, corte y /o limado de uñas, etc...)

- Uso del WC: eliminación vesical e intestinal.



-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. Atención doméstica.

Se entenderá por atención doméstica aquella prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda parcial o total para la realización de las actividades instrumentales de la vida diaria, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarla, que pueden integrar, entre otras posibles, las siguientes tareas:

Relacionadas con la alimentación:

- Preparación y/o suministro de alimentos, limpieza y recogida de los elementos utilizados.
- Compra de alimentos
- Controlar la disponibilidad y el estado de la despensa.

Relacionadas con el vestido:

- Lavado y colgado de ropa en el domicilio.
- Repaso de ropa. (Pequeños arreglos, dobladillos, botones)
- Ordenación y guardado de ropa.
- Planchado de ropa en el domicilio.
- Compra de ropa

Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

- Limpieza previa del domicilio cuando las condiciones del mismo así lo requieran.
- Limpieza y mantenimiento de la vivienda, tanto habitual, como general:
- Organizar las tareas domesticas
- Ordenar la casa
- Calentar /airear la vivienda.
- Limpieza de vajilla y utensilios de cocina.
- Hacer la cama, cambiar la ropa de cama, retirar la ropa sucia.



- Mantenimiento de la limpieza de los cristales del domicilio
- Recoger el correo y sacar la basura.
- Una vez cada 4 meses lavado de cortinas (incluye su descolgado y colgado).
- Una vez cada 6 meses limpieza de lámparas y cocina en profundidad: techo y azulejos
- Una vez al año limpieza de alfombras.
- Limpiezas generales.
- Realización de pequeñas reparaciones en la vivienda que no requieran profesionalización (cambiar bombillas, pegar objetos...)
- En situaciones excepcionales, previo acuerdo entre el Ayuntamiento y el adjudicatario, podrá realizar la limpieza de la escalera y/o el portal
- En aquellas circunstancias en las que la persona titular del servicio conviva con otras personas que no sean beneficiarias del mismo, se entenderá por mantenimiento de vivienda la limpieza de su habitación, sala de estar y el baño, salvo excepciones determinadas por las trabajadoras sociales del servicio social de base
- Otras prestaciones de atención domestica no recogidas en los apartados anteriores que pueden ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad del servicio.

3. Prestación tecnológica

Se entiende por prestación tecnológica la dotación de equipamientos y medios técnicos que faciliten la movilidad y la realización de las actividades básicas de la vida diaria de las personas beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.

El transporte, entrega y en su caso instalación e instrucciones de uso de los citados elementos, se realizará por la entidad adjudicataria de forma gratuita tanto para el Ayuntamiento como para las personas usuarias. El sistema de acceso a las citadas ayudas técnicas se realizará a través del personal técnico de los servicios sociales municipales. Así mismo, el personal auxiliar del servicio de ayuda a domicilio podrá proponer el acceso a tales ayudas técnicas.

4. Prestación de carácter educativo

Las prestaciones de carácter educativo son prestaciones dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas para la vida cotidiana



Estas prestaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

- Organización económica y familiar.
- Planificación de higiene familiar.
- Formación en hábitos convivenciales (familia, entorno).
- Apoyo a la integración y socialización.
- Fomento y formación en hábitos higiénicos individuales.
- Apoyo, información y asesoramiento a las personas cuidadoras sobre pautas necesarias para la realización de las labores de cuidado.
- Otras atenciones de carácter educativo, no recogidas en el presente apartado, que puedan ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad del servicio

5. Prestaciones de carácter socio-comunitario

Se entiende por prestación de carácter socio-comunitario aquellas actividades o tareas que, correspondiendo al principio de inclusión previsto en la Ley 12/2008, de Servicios Sociales, están dirigidas a fomentar la participación de la persona usuaria en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre, organizadas y/o autorizadas por el servicio social de base del Ayuntamiento.

Así mismo, son prestaciones de carácter socio comunitario aquellas actividades instrumentales que vinculen a la persona con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono, escribir una carta, explicación de correspondencia, apoyo dentro del hogar en la formalización de solicitudes...)

5.2 Prestaciones incluidas complementarias

-Limpiezas generales, previo al establecimiento del Servicio de Ayuda a domicilio normalizado la entidad adjudicataria estará obligada a efectuar una limpieza general previo



5.3 Prestaciones incluidas extraordinarias

Atendiendo a circunstancias especiales, los servicios sociales de base podrán determinar A la entidad adjudicataria la prestación de todas aquellas actuaciones que considere imprescindibles para lograr los objetivos del servicio.

-La **retirada de enseres y/o 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 el volumen de enseres y materia orgánica a retirar así lo requiriera, 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.

-Otras actuaciones expresamente autorizadas por el personal técnico de los servicios sociales municipales (acompañamiento a recursos, gestiones,...)

-Extracción de dinero

Excepcionalmente, el Servicio social de base a petición de la persona usuaria, podrá determinar **un acompañamiento de la auxiliar domiciliar a una entidad bancaria** o cajero automático para una extracción de dinero en efectivo en aquellos casos puntuales en que la persona usuaria no pueda realizar esta tarea por sí misma y no cuente con apoyos familiares o informales, ni con tutor ni curador designado legalmente.

Para ello, será necesario la previa autorización por escrito de la persona usuaria ante el Servicio Social de Base y bajo su responsabilidad. En todo caso, la responsabilidad del uso que se haga de esta autorización vincula directamente a la entidad adjudicataria y a la persona usuaria, sin que pueda imputarse en ningún caso dicha responsabilidad al Ayuntamiento.



-Custodia de llaves

La entrega de llaves del domicilio por parte de la persona usuaria a la adjudicataria o personal a su cargo, podrá realizarse con carácter excepcional, **previa autorización por escrito** de la persona usuaria o su representante legal 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. A la finalización del servicio, la entidad adjudicataria deberá hacer entrega de las llaves a la persona usuaria o persona autorizada al efecto o en el Servicio Social de Base

5.4 Prestaciones excluidas del servicio

No quedarán contempladas como funciones propias del Servicio de Ayuda a Domicilio, las no comprendidas en las anteriores, tales como:

- Atender a otros miembros de la familia o allegado/as que habiten en el mismo domicilio, cuando el/la usuario/a del servicio sea una persona en concreto.
- limpieza de la casa en lo que no esté directamente relacionado con el servicio personalizado al/l usuario/a, siempre y cuando éste/a no viva solo/a.
- Realización de arreglos importantes en el hogar, entendiendo por tales: aquellos que requieran de cualificación profesional o especial preparación. (Pintar un techo, empapelar...)
- Limpiezas no especificadas en las actuaciones incluidas.
- Tareas que requieran de un esfuerzo físico importante para el/la auxiliar domiciliario y pongan en peligro su salud e integridad física.
- Ayuda en la realización de ejercicios de rehabilitación o mantenimiento.
- Aquellas prestaciones de naturaleza o contenido sanitario que requieran capacitación profesional específica (poner inyecciones, tomar la tensión, colocar o quitar sondas, tratamientos de úlceras o escaras, Suministrar una medicación delicada que implique un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administre.
- Prestación del servicio durante la noche o más allá de las horas estipuladas para cada beneficiario/a en concreto.



- Prestación del servicio en hospitales, residencia, salvo informe de las trabajadoras sociales
- Ir a buscar al/la usuario/a a un lugar que no sea su domicilio actual, salvo casos excepcionales.
- Cuando vayan a realizarse obras en el domicilio del beneficiario/a, éste avisará con la suficiente antelación a los servicios sociales de base para que se acuerde que funciones realizará la Auxiliar domiciliaria durante y después de las mismas
- La realización de la escalera y el portal queda excluido del Servicio, salvo que se indique lo contrario en la hoja de funciones.
- Servicio de compañía y paseos, cuando sea el único servicio solicitado.
- Gestión de cuestiones relacionadas con herencias, así como responsabilizar a la Auxiliar Domiciliaria de la posesión de firma o autorizaciones para realizar cobros de dinero de libretas de ahorro.
- Por último, todas aquellas tareas que no estén previstas en el informe elaborado por el personal técnico de los servicios sociales del Ayuntamiento de Etxebarri y que deberá mantenerse actualizado.

6.- La atención a la persona usuaria

El lugar de atención, la intensidad y la frecuencia de atención de cada persona usuaria los establece el servicio social de base. En base a ello, será la entidad adjudicataria la que deberá establecer el horario concreto de atención, con las pautas que se indican en este pliego. El Servicio de Ayuda a Domicilio deberá ser prestado siguiendo las siguientes Condiciones:

6.1 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 Etxebarri.

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 se



hallen dentro del término municipal de Etxebarri, en los términos que se prevean en relación con las personas usuarias del Servicio y previa autorización de los servicios sociales

6.2 Días de atención

Con carácter general, el servicio se prestará de lunes a viernes excepto los días festivos. Se entiende por festivos los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco, donde se incluyen los festivos locales y los festivos estatales

Con carácter excepcional, Con carácter excepcional se podrá prestar el servicio días del fines de semana y festivos, a las personas determinadas por el Servicio Social de base

6.3 Horario de atención

El horario general del servicio es diurno de 6 a 22 horas de lunes a viernes.

Los horarios de atención domiciliaria dependerán de los horarios disponibles, así como de la intensidad establecida por el servicio social de base teniendo en cuenta las necesidades de las personas.

En la prestación de atención personal, la entidad prestataria del servicio, establecerá Los horarios teniendo en cuenta, además, las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante.

En los demás servicios de apoyo, el personal técnico municipal junto con la entidad prestataria del servicio, establecerá los horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.

6.4 Intensidad de la atención

Este servicio se reconocerá para la persona usuaria en términos de prestación de Horas mensuales, de acuerdo al baremo aplicable, mediante resolución de Alcaldía a propuesta de los Servicios Sociales de Base previa evaluación y valoración individualizada de las necesidades de las personas beneficiarias.



7.- Derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales

Derechos de las personas usuarias.

1. **Con carácter general**, las personas usuarias tendrán los derechos recogidos en el artículo 9 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

2. **Con carácter específico**, tendrán los siguientes derechos:

-Recibir un servicio ajustado en contenido e intensidad a las necesidades detectadas.

-Participar en la programación de las tareas.

-Disponer de una copia de la hoja de tareas en la que se especifiquen las actividades que conforman la prestación así como los derechos y obligaciones de las personas atendidas con copia al servicio social de base y a la empresa adjudicataria

- Ser informadas, con la suficiente antelación, de las circunstancias que pudieran conllevar una modificación o suspensión en la prestación (horario y/o auxiliar).

- Solicitar el cambio del personal auxiliar que presta el servicio y la intensidad del mismo, justificándolo convenientemente. Dicha conveniencia se verá ratificada o no por parte de las Trabajadoras Sociales Responsables del SAD.

- Designar en su caso, a una persona de referencia de su familia y/o de su red social para que le representen voluntariamente para todas aquellas gestiones relacionadas con el servicio (incidencias, modificaciones...).

Obligaciones de las personas usuarias



1. Con carácter general, las personas usuarias tendrán las obligaciones recogidas en el artículo 10 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

2. Con carácter específico, tendrán las siguientes obligaciones:

-Tratar al trabajador o a la trabajadora domiciliaria con pleno respeto de su derecho a la dignidad.

-Facilitar, colaborar y tratar con corrección y respeto a las personas profesionales que intervienen en la gestión y prestación del servicio.

-Designar en su caso, a una persona de referencia de su familia y/o de su red social para que le representen voluntariamente para todas aquellas gestiones relacionadas con el servicio (comunicación de incidencias, modificaciones, etc...).

-Informar al servicio social de base de los cambios que se produzcan en su situación personal o familiar, que pudieran conllevar modificaciones en el contenido y/o en la intensidad de la prestación o, en su caso, incluso, su extinción.

-Comunicar con suficiente antelación los traslados fuera del domicilio que supongan una interrupción de la prestación del servicio.

-Informar al Servicio Social de Base de las posibles anomalías que se observen en la prestación del servicio.

-Aceptar por parte de la persona usuaria que en la prestación del servicio pueden producirse variaciones tanto en los horarios en los que se presta como en el Personal Auxiliar Domiciliario que lo realiza.

-Informar de forma escrita y/ o verbal cuando de forma escrita no sea posible las posibles anomalías observadas en el desempeño de sus tareas por parte del Personal Auxiliar Domiciliario, de su deseo de solicitar cambio de auxiliar, así como de cualquier cambio relacionado con la organización del servicio cuando lo necesite a las Trabajadoras Sociales



del ssb

-Informar de forma escrita a la Trabajadoras Social del SAD de las Enfermedades infecto-contagiosas Que pudieran afectar a la prestación del servicio a fin de tomarlas medidas de protección necesarias por parte del Personal Auxiliar.

-Poner a disposición del Personal Auxiliar Domiciliario los útiles y materiales necesarios para la realización de las tareas domésticas y personales asignadas

-Abonar el precio público asignado en el plazo señalado por cada servicio prestado, y por los servicios asignados pero no realizados por causa imputable a la persona solicitante

-Aportar la documentación requerida por parte del personal técnico de los servicios sociales para las actualizaciones correspondientes del precio público del servicio.

-Aportar al personal de los servicios sociales los documentos necesarios para valorar su situación socio-económica y posibilitarle el acceso a la vivienda para la realización de dicha valoración y posteriores visitas de seguimiento.

-Permanecer en el domicilio durante el tiempo de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

-Tener la condición de Persona Dependiente o Sin Grado Reconocible al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de Autonomía Personal y atención las personas en situación de dependencia.

-Las personas no calificadas como dependientes conforme a lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre pero que se encuentren en los supuestos establecidos en la Normativa reguladora del servicio de ayuda a domicilio municipal

-Posibilitar el acceso a la vivienda para valorar la situación de la persona usuaria así como posteriores visitas de seguimiento a las Trabajadoras Sociales Municipales.



-No exigir ninguna prestación que no esté previamente acordada, ni la atención a personas que no tengan previamente reconocida su condición de persona usuaria como componente de la unidad familiar.

-Si la persona desea modificar las prestaciones a las que va dirigido el servicio deberá solicitarlo a las Trabajadoras Sociales de los SSB. Debiendo quedar constancia por escrito la petición de las nuevas funciones...

-Comunicar con la suficiente antelación al personal técnico municipal, las circunstancias personales sobrevenidas, los traslados que pudieran suponer la interrupción del servicio y cualquier variación significativa de su situación socio-económica, que conlleven una alteración en cualquiera de los aspectos de la prestación del servicio que se realiza.

- Comunicar a las Trabajadoras Sociales del ssb acerca de cualquier variación significativa de su situación socio-económica, o de su situación socio familiar que pueda afectar a la prestación del servicio, a la organización del mismo, o al cálculo del precio público.

-El incumplimiento de alguna de estas obligaciones dará lugar a la suspensión o extinción del servicio de conformidad con el procedimiento regulado en este Reglamento.

Derechos de las personas profesionales.

1. Con carácter general, las personas profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio, en particular las personas que actúen como trabajadoras o trabajadores domiciliarios, tendrán los derechos recogidos en el artículo 11 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

2. Con carácter específico, tendrán los siguientes derechos:

-Disponer de los medios necesarios para el ejercicio de sus funciones.

-Participar en la programación de las tareas, haciendo sugerencias o propuestas para su mejor adaptación a las necesidades o preferencias de la persona usuaria y, en su caso, a las posibilidades horarias de la propia persona profesional.



-Disponer de una copia de la hoja de tareas, en la que se especifiquen claramente sus funciones y responsabilidades.

-No ser obligadas a ejercer funciones que no forman parte de su cometido, sin perjuicio de ciertos márgenes de flexibilidad que permitan ajustar la atención a necesidades puntuales y/o sobrevenidas de las personas usuarias.

Obligaciones de las personas profesionales.

1. Con carácter general, las personas profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio, en particular las personas que actúen como personal de atención directa tendrán las obligaciones recogidas en el artículo 12 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

2. Con carácter específico, tendrán las siguientes obligaciones:

-Tratar a la persona usuaria con pleno respeto de su derecho a la dignidad, la privacidad y la autodeterminación.

-Comunicar al o la coordinadora del Servicio Domiciliario los cambios que detecten en la situación de las personas usuarias o en su nivel de necesidad.

-Ejercer las funciones correspondientes a la prestación estipulada, en contenido e intensidad.

8. Medios personales

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de los servicios sociales de base un equipo de profesionales, con cualificación profesional y/o experiencia adecuada para desarrollar el servicio de ayuda domicilio, garantizara la coordinación del equipo, la calidad y el buen funcionamiento del servicio.



La entidad adjudicataria debe prestar el servicio de forma regular y continua, garantizando la no interrupción en la prestación de la atención o el deterioro en la calidad de prestación del servicio **quedando obligada a cubrir las bajas de personal , sea o no personal subrogado, con carácter inmediato y mediante profesionales idóneos** para ello,. El personal sustituto deberá disponer de la capacitación y titulación exigidas en la presente cláusula.,

Para la correcta prestación del servicio, la **entidad adjudicataria deberá prestar un servicio de coordinación, de lunes a viernes (a excepción de festivos), de 8.00. A 15.00 horas,** coincidiendo así con el horario de trabajo del personal de los Servicios Sociales de Etxebarri. Se **deberá comunicar por escrito la designación de la figura técnica de coordinación, persona que será la encargada de ejercer las facultades de coordinación y organización en lo referente al equipo de auxiliares de ayuda a domicilio.**

A efectos de organizar la jornada laboral de las personas que ejercen sus funciones de atención en los domicilios de las personas usuarias, será necesario:

- a) Computar, en la jornada laboral anual de las y los trabajadores domiciliarios, las horas correspondientes a los tiempos destinados a desplazamientos o traslados.
- b) Establecer estándares de cargas de trabajo atendiendo a las características de las personas usuarias y de las prestaciones técnicas requeridas en cada caso, así como un procedimiento de revisión periódica de las cargas de trabajo asignadas a cada miembro del personal.

En ningún caso podrá adscribirse al servicio personal adicional distinto al identificado en el Anexo I sin la previa y expresa autorización escrita del órgano competente del Ayuntamiento de Etxebarri.

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



8.1 Perfiles profesionales

1. La plantilla del servicio de ayuda a domicilio estará integrada por las siguientes figuras profesionales:

a) **La persona responsable del servicio** de la entidad adjudicataria, en las tareas de dirección, planificación y gestión., entre las cuales estarán:

-Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente al Ayuntamiento, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el Ayuntamiento, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

-Distribuir el trabajo entre el personal encargada de la ejecución del contrato e impartir a dichas personas trabajadoras las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

-Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

-Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con el Ayuntamiento, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

-Informar al Ayuntamiento de Etxebarri acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

-Informar en los expedientes sancionadores abiertos contra la empresa por presunto incumplimiento de las condiciones del servicio, previa queja de las personas usuarias o iniciados de oficio por los servicios municipales.

b) **La persona coordinadora del servicio**, en las tareas de coordinación, supervisión y seguimiento, será responsable de las siguientes funciones:



-La dirección de las actividades y control del correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada usuario/a.

-Seguimiento y valoración del trabajo del personal de atención directa y de la situación de las personas beneficiarias del servicio realizando visitas al domicilio.

-Coordinación periódica presencial y/o telefónica con el personal técnico de los servicios sociales de base del Ayuntamiento de Etxebarri y en su caso con otros profesionales de la red de atención a las personas usuarias.

-Mantener constantemente informado al servicio social de base de la marcha del servicio y de las posibles incidencias que se produzcan, asumiendo las directrices que el Ayuntamiento dicte para la empresa en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario/a y a la buena marcha del servicio en general.

-Recibir las comunicaciones de altas, bajas y modificaciones del servicio por parte del personal de servicios sociales

-Será responsable de la elaboración de informes sociales y del mantenimiento actualizado de las hojas de tareas de los servicios.

- Proponer y orientar posibles modificaciones del servicio prestado a personas usuarias en alta para que el personal Técnico correspondiente al Servicio social de base resuelva lo oportuno.

-Realizar las oportunas presentaciones en los domicilios de las personas usuarias del /la auxiliar domiciliario/a que les prestará el servicio informando previamente a la auxiliar correspondiente de las características del caso, horario, funciones, etc. y entregará la hoja de tareas a la persona usuaria. , así como comunicar debidamente cualquier Modificación que se pueda producir, y, especialmente, los cambios de personal.

c) **Los/as auxiliares de ayuda a domicilio** , en las tareas de atención directa personal, doméstica, tecnológica, educativa o socio comunitaria y en la coordinación con la figura de coordinación del servicio, que deberán existir en número suficiente para responder a las necesidades de las personas usuarias.



d) **Personal administrativo** de soporte en la gestión para el control y seguimiento de las horas prestadas del servicio, facturación y otras funciones de carácter administrativo que le asigne la empresa adjudicataria para el correcto funcionamiento del servicio.

8.2 Requisitos de titulación y capacitación

-**La persona responsable del servicio**, deberá contar con la titulación y capacitación adecuada para el desempeño efectivo de su trabajo.

-**La persona coordinadora del servicio**, deberá contar con Diplomatura o Grado en Trabajo social y una experiencia mínima de tres años en tareas propias del objeto del contrato.

- **Los/as Auxiliares de ayuda a domicilio deberán** contar con la titulación y/o acreditación profesional exigida para el desempeño efectivo de su trabajo el domicilio

-**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 acto 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 de base

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

8.3 Subrogación del personal

La empresa adjudicataria queda obligada a cumplir lo dispuesto en el Convenio Colectivo del Sector que le sea de aplicación y ha cuantas disposiciones regulan las relaciones



laborales respecto a la subrogación del personal adscrito a la prestación del Servicio de Ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Etxebarri.

A estos efectos, se anexa al presente pliego la relación del personal a subrogar (Anexo I)

8.4 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 de base 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.

-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.



8.5 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.

8.6 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.

8.7 Prácticas en el sad

La entidad adjudicataria facilitarán la realización de prácticas en su entidad, en relación al servicio contratado, a los alumnos/as que estén realizando los ciclos formativos exigibles como titulación/formación para este contrato, siempre que dichas prácticas no interfieran en la buena marcha del servicio contratado.

Dichas prácticas serán autorizadas por los/las profesionales adscritos a este servicio y autorizadas por el servicio social de base **Para ello, la entidad adjudicataria deberá solicitar al servicio social de base previamente, la realización de dichas prácticas, informando por escrito del tiempo de duración de las mismas, de las personas que van a realizar dichas prácticas, de las personas tutoras y del ciclo formativo que están realizando. Asimismo deberá aportar la autorización por escrito de las personas usuarias en cuyos domicilios se van a realizar dichas prácticas.**

8.8 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.



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 en el Ayuntamiento de Etxebarri en el plazo Máximo de 7 días tras la finalización de la huelga

La entidad adjudicataria estará obligada a disponer de los medios o recursos materiales y humanos precisos para la correcta prestación del servicio.

9. Medios materiales

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

9.1 Oficina

Desde el comienzo del contrato y durante toda la ejecución del mismo, la entidad Adjudicataria del servicio deberá mantener una oficina abierta y con organización administrativa, técnica y funcional.

El local puesto a disposición del contrato, deberá disponer de teléfono, e-mail, fax, correo electrónico, fax y telefónico en horario de mañana y tarde de lunes a viernes para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias.

9.2 Desplazamientos

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



9.3 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. Asimismo, asumirán los gastos de las ayudas técnicas necesarias para la adecuada prestación del servicio.

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).

9.4 Dotaciones tecnológicas

La entidad adjudicataria deberá poner a disposición del contrato, los medios y aplicaciones informáticos necesarios, que deberán ser compatibles con los servicios sociales del Ayuntamiento 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.



10. Obligaciones de la entidad adjudicataria

10.1 Cumplimiento de las directrices del servicio social de base

El Servicio social de base determinará en cada caso las personas que acceden al 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 realice el Servicio social de base respecto a la forma y modalidad del mismo y adaptarse a cuantas modificaciones de tiempo, intensidad, procesos, de personal, etc. sean necesarias de acuerdo con los presentes Pliegos y criterios del servicio social de base

10.2. Relacion a las personas usuarias

La entidad adjudicataria dará cuenta inmediatamente, a la persona responsable de los servicios sociales de las siguientes situaciones:

Variación en la situación de la persona usuaria

La entidad adjudicataria está obligada a derivar a la persona usuaria al Servicio Social de Base correspondiente ante 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. En estos supuestos la entidad adjudicataria está obligada a orientar a la persona usuaria al servicio social de base.



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 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 e informara al SSB de referencia de las actuaciones Realizadas.

Notificaciones /quejas por hurto/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, o si la comunicación proviene de otra vía, esta deberá ponerlo en conocimiento de los servicios sociales **tan pronto como se conozca**, dejando **constancia escrita** 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 tienen asignados.

-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 un informe sobre la incidencia y las medidas adoptadas.



10.3 En relación a aspectos organizativos

Funcionamiento del servicio

-La decisión del inicio, modificación, baja y finalización así como la definición de las actividades o tareas que constituirán el contenido de la prestación corresponderá al trabajador o a la trabajadora social referente en el Servicio Social de Base, con la colaboración, si lo requiriera, de otras personas profesionales de los servicios sociales municipales y con la participación de la persona usuaria y, en su caso, con su familiar de referencia. Para proceder al alta de un nuevo servicio de ayuda a domicilio, el personal técnico de los servicios sociales comunicará a la empresa adjudicataria a través de una **ficha de identificación y la hoja de tareas la información** de la persona beneficiaria, de su entorno y la concreción del desarrollo del servicio.

-Estas tareas deberán hacerse constar en una hoja de tareas de la que tendrán copia el o la trabajadora social referente, el servicio de ayuda a domicilio prestador del servicio, el trabajador o la trabajadora domiciliaria asignada y la persona usuaria. **Dicha hoja de tareas deberá mantenerse actualizada y reflejar el desarrollo del servicio. En caso de sustitución del personal de atención directa del Servicio de Ayuda a Domicilio, la empresa adjudicataria se responsabilizará de que el personal de atención directa entrante en el servicio disponga de la información contenida en dicha hoja de tareas.**

- En cada caso, **la intensidad del servicio prestado dependerá** de las necesidades de la persona usuaria y su determinación corresponderá al o la trabajadora social referente del Servicio Social de Base, sobre la base de la evaluación de necesidades y en el marco del plan de atención personalizada.

-En la **determinación de los horarios de atención**, las entidades que presten el servicio de ayuda a domicilio deberán ajustarse a las necesidades horarias derivadas de la utilización por parte de la persona usuaria de otros servicios, en particular de centro de día, y a las necesidades horarias propias de la actividad para la que la persona requiere ayuda (levantarse de la cama, vestirse, comer, acostarse).



-En los casos en los que se estime necesario o conveniente, se garantizara la posibilidad de realizar servicios durante los fines de semana.

-La entidad adjudicataria del servicio estará obligada a informar al Servicio Social de Base de forma inmediata de las incidencias y variaciones en los servicios, realizando los informes técnicos que sean requeridos por el Ayuntamiento.

- La entrega de llaves del domicilio por parte de la persona usuaria a la adjudicataria o personal a su cargo, podrá realizarse con carácter excepcional, **previa autorización por escrito** de la persona usuaria o su representante legal 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. A la finalización del servicio, la entidad adjudicataria deberá hacer entrega de las llaves a la persona usuaria o persona autorizada al efecto o en el Servicio Social de Base

- Variaciones en la situación de las personas usuarias o en su vivienda

La entidad deberá informar al Servicio Social de Base **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 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.**



Coordinación

-Existirá una coordinación técnica continuada entre el servicio de ayuda a domicilio, a través de la persona encargada de las funciones de coordinación de las intervenciones y el trabajador o la trabajadora social referente en el servicio social de base, facilitándose mutuamente información actualizada tanto en el momento de la atribución del servicio como durante la prestación del mismo.

-Así mismo la empresa adjudicataria determinará la persona de referencia para la coordinación administrativa a efectos de facturación, comunicación de incidencias, bajas temporales, etc.

Inicio del servicio. Visita domiciliaria inicial

-.La entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de siete días a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios municipales. En caso de urgencia declarada por el personal técnico municipal, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.

-La persona coordinadora de la entidad deberá realizar una visita inicial al domicilio de la persona usuaria acudirá acompañada de la auxiliar domiciliaria asignada... La coordinadora del sad se identificará y realizará la presentación del servicio...

-se les explicará a la/s persona/s usuaria las tareas que realizará la auxiliar y el funcionamiento del servicio. Se entregará la hoja de funciones a la auxiliar domiciliaria y a la persona usuaria, una tarjeta con el teléfono de los servicios sociales del ayuntamiento a los que podrán dirigirse para transmitir avisos, ausencias domiciliarias y quejas., la hoja de condiciones del servicio y la hoja informativa sobre información básica de la persona a atender y la hoja de derechos y obligaciones del usuario



Coordinación telefónica de adaptación

En el periodo máximo de dos semanas, la Coordinadora del SAD se pondrá en contacto con la Auxiliar Domiciliaria, para evaluar el inicio del servicio.

La Trabajadora Social de la Empresa, pondrá **en conocimiento del/a Trabajador/a Social referente del caso por escrito la evaluación inicial** y si se considera oportuno se establecerá una reunión, con el objeto de solventar incidencias.

Seguimiento ordinario

Realizada la coordinación telefónica de adaptación, se establecerá la fase del seguimiento ordinario del servicio: seguimiento de las tareas de la Auxiliar, visitas domiciliarias de seguimiento y coordinación con el/la Trabajador/a Social del Ayuntamiento para informarle de las incidencias.

Este seguimiento está destinado:

-verificar si la forma en que se presta el servicio se adecua bien a las necesidades de la persona usuaria;

-valorar las mejoras que cabría introducir en dicha prestación para su mejor ajuste a las necesidades y preferencias de la persona usuaria.

Seguimiento anual.

La empresa adjudicataria del servicio de ayuda a domicilio, deberá proceder, en el marco de sus procedimientos habituales de funcionamiento, **a un seguimiento de forma continuada con el personal del servicio de ayuda a domicilio y como mínimo realizando una visita al año al domicilio de las personas usuarias, traslado la información por escrito al ayuntamiento.**



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 el **Servicio social de base** los contenidos de la misma y ésta se realizará en el Primer trimestre del año trasladando la información por escrito

Atención en situaciones de urgencia

La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios:

- Interno. Comunicación del personas de atención directa con los/as responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio 7-22 horas
- Externo. Con el Servicio social de base de 8 a 15 horas.

Registro de personas usuarias.

El servicio de ayuda a domicilio deberá crear y mantener actualizado un registro de personas usuarias, que recogerá los siguientes datos y que será facilitado a los servicios sociales de base:

- Datos de identificación de la persona usuaria.
- Grado de dependencia de la persona usuaria
- Tipología de servicio (dependencia, exclusión, desprotección)
- Fecha de inicio de la prestación efectiva del servicio.
- Horario y contenido del servicio.
- Intensidad del servicio prestado, con indicación expresa de si se presta en fines de semana.
- Nombre del trabajador o de la trabajadora domiciliaria.
- Disposición de préstamo de ayudas técnicas



-Fecha de la última **visita de seguimiento** de la persona que realiza las funciones de coordinación del servicio

-Observaciones

10. 4 En relación a la información y documentación

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 el servicio social de base.

Ficheros

La entidad adjudicataria deberá elaborar y tener a disposición del servicio social de base los siguientes ficheros:

Fichero de personas usuarias

Es un fichero donde se registra de manera individualizada la información sobre la población atendida y los servicios prestados. El fichero contendrá como mínimo los siguientes datos.

Identificación de la persona usuaria (nombre, apellidos y DNI o similar)

- Fecha de comunicación de prestación del servicio.
- Fecha de inicio del servicio
- Modalidad del servicio
- Intensidad del servicio
- Tareas que componen el servicio
- 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 al ssb
- Observaciones: relativas al estado de la persona usuaria y las Circunstancias de su entorno.



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 (salario, antigüedad, seguridad social, ILT, transporte, Epis, dotación tecnológica...)
- 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...

Control: información diaria, mensual y anual

La entidad adjudicativa a través de su personal técnico deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios sociales con la siguiente periodicidad

Diaria

- Se comunicarán posibles conflictos o desencuentros que pudieran surgir con las personas usuarias del servicio y el personal de atención directa o figura coordinador **tan pronto como se conozca**, dejando **constancia escrita** de tal comunicación. Posteriormente, la entidad adjudicataria ha de remitir a los servicios sociales un informe sobre la incidencia y las medidas adoptadas.



-Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión puedan alterar la prestación del servicio.

-Se comunicará cualquier modificación significativa en la situación de la persona beneficiaria o en su entorno cercano que pueda afectar a la prestación del servicio o al bienestar de la persona beneficiaria.

-Se comunicará la valoración de necesidad de ampliación, reducción o modificación de funciones en los servicios de alta.

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

Mensual

-**Altas, bajas, suspensiones y reanudaciones**, señalando el nombre de la persona titular y del personal auxiliar Y/o trabajadores/as que van a realizar el Servicio.

-**Cambios de horario** en el servicio establecido motivado 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.

-La documentación necesaria para él la facturación y el pago de los servicios prestado en la que se recojan los datos de la persona usuaria, horas de servicios mensuales prestados por la persona usuaria y tipo de servicio, importe total.

-Datos de identificación y laborales del personal atención directa asignada a los servicios



Anual

-Memoria anual sobre los resultados habidos en la prestación del Servicio, conforme a los criterios y modelo establecidos desde el servicio social de base (número de personas atendidas, intervenciones Realizadas...). Dicha Memoria deberá presentarse durante el primer trimestre del año siguiente al cual se refiere la memoria.

10. 5.- En relación a la facturación

Hora prestada y precio del servicio

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

Se entiende como “hora prestada” aquella reconocida por el Área de servicios sociales Mediante resolución de Alcaldía y prestada de forma efectiva, de forma Real y presencial, para atención a la persona usuaria. Las horas reconocidas y Finalmente no prestadas, cualquiera que sea el motivo, no se facturarán.

A los efectos de este contrato, se consideran horas ordinarias las que no son festivas. Son horas festivas las realizadas en sábados, domingos y festivos, de acuerdo al Convenio Colectivo del Sector Ayuda a domicilio en Bizkaia vigente (BOB núm. 94. Martes, 20 de mayo de 2014).

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



Proceso de facturación

La facturación de los servicios prestados se realizará mensualmente con factura Electrónica. La facturación conlleva un proceso de contraste previo. Con carácter previo a la emisión de la factura, la entidad adjudicataria deberá Elaborar un archivos con los datos sobre el total de servicios prestados y personas Usuaris y las horas a facturar, a fin de que sean cotejados en el servicio social de base

Pago del servicio

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 cuadro de los servicios objeto de facturación y se haya Obtenido el “visto bueno” de los servicios sociales de base

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

Descuentos en la facturación por interrupción en la prestación del servicio

En el supuesto de huelga en el sector al que pertenecen los/as trabajadores/as Adscritos al servicio, la entidad adjudicataria estará obligada a prestar los servicios mínimos que fije la Administración competente.

De igual modo, deberá informar al Servicio Social de Base de las incidencias y Desarrollo de la huelga.

Una vez finalizada la mencionada huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar otro Informe en el **que se indiquen los servicios mínimos prestados y el número de horas o**



servicios, en su caso, que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de 7 días naturales tras la finalización de la huelga.

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.

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 al Área de Acción Social 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 al Área De servicios sociales

11. Competencias del ayuntamiento

Competencias técnicas del Ayuntamiento

El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa Servicio de Ayuda a Domicilio:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal
- Reglamentario
- Coordinar los recursos existentes para su financiación
- Recoger información sobre la demanda no atendida
- Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo.



- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
 - Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
 - Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.
 - Determinar la aportación económica de la persona usuaria.
 - Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
 - Resolver las reclamaciones y quejas de las personas usuarias del servicio
- Solicitar cambio de personal de atención directa siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
- Asignarlo mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través del/de la responsable del programa de Ayuda Domiciliaria municipal:
- Comunicar a la empresa adjudicataria: Alta, suspensiones, extinciones del servicio y modificaciones (reducciones o ampliaciones)
 - Elaborar la ficha de identificación, hoja de tareas inicial, prestaciones del servicio, intensidad del servicio, informes
- Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente del Ayuntamiento, que las ejercerá a través de su personal.

12- 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 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 el Responsable de Coordinación.

El servicio social de base podrá comprobar la materialización y calidad de los Servicios prestados mediante los medios que estime oportunos.

El servicio deberá promover el trabajo en equipo y el sentimiento de pertenencia al mismo, previendo al efecto:

- Procedimiento de acogida orientada a facilitar una buena integración inicial en el servicio a las y los nuevos profesionales.

- Reuniones periódicas de equipo para la coordinación de las intervenciones y para la orientación de la práctica profesional.

El servicio deberá contar con un **programa de formación** capaz de responder de forma continuada a las diversas y cambiantes necesidades de la población atendida. La empresa adjudicataria presentará al Área de Acción Social el Plan de Formación Anual en el último trimestre previo al inicio de cada año de vigencia del contrato.

El servicio deberá proporcionar a las y los profesionales manuales y guías de buenas prácticas profesionales así como protocolos aplicables a situaciones específicas, en particular:

- protocolo de actuación para situaciones de emergencia;
- protocolo para la prevención de caídas y accidentes;
- protocolo de actuación para los casos en los que se sospeche una situación de maltrato o grave negligencia.
- Protocolo de actuación en caso de que el personal de atención directa sea víctima de acoso sexual o agresión por parte de la persona beneficiaria del servicio o su entorno.



El servicio deberá establecer medidas tendentes a la prevención del estrés laboral y en particular, del síndrome del quemado, debiendo contar con un procedimiento de supervisión que, aplicado de forma continuada y planificada, ejerza funciones de detección de situaciones problemáticas, de asesoramiento y de apoyo a las y los profesionales. La entidad adjudicataria deberá tener en cuenta la carga de trabajo del personal de atención directa, procurando equilibrar las tareas del personal.

Al objeto de fomentar la consolidación de las jornadas de trabajo completas del personal de atención directa, para determinar la asignación del personal de atención directa a los servicios de las personas beneficiarias, se tendrá en cuenta, de forma preferente, de la adecuación del perfil del/la auxiliar a las necesidades de la persona beneficiaria y se tendrá en cuenta de forma preferente la asignación de horas de servicio al personal que no tenga completa su jornada de trabajo.

13. Adaptación al servicio

Durante los tres primeros meses posteriores al acceso, se entenderá que las personas se encuentran en período de adaptación personal a las características y funcionamiento del servicio. El personal técnico del Servicio Social de Base en Trabajo Social de referencia de la persona beneficiaria, y/o, en su caso, los profesionales de las empresa que gestione los servicios, comentarán en todo momento con ésta los desajustes que vayan surgiendo y se buscarán las estrategias necesarias para lograr una buena adaptación.

En el supuesto de que, tras haber intentado estrategias conjuntas con la persona beneficiaria, se aprecie la dificultad de adaptación de ésta al servicio o viceversa, o se valorase que el servicio no cubre adecuadamente las necesidades de la persona, los servicios sociales municipales valorarán la situación y realizarán una propuesta, previo informe técnico correspondiente, emitido por personal de los servicios sociales, y/o en su caso, de los profesionales de la empresa que gestiona el servicio.

La propuesta realizada deberá ser trasladada a la persona beneficiaria, quien dispondrá de un plazo de 15 días para formular alegaciones.



El personal técnico de los servicios sociales municipales tras estudiar las alegaciones, realizará la propuesta definitiva al órgano competente, quien resolverá motivadamente. En caso de resolver la salida de la persona del servicio, se propondrá una alternativa, si la hubiere.

14 Suspensión y extinción del servicio

Suspensión

El servicio de ayuda a domicilio se suspenderá por los siguientes motivos:

- Ingreso en un centro hospitalario, centro residencial temporal, plaza socio sanitaria, por un periodo inferior a tres meses. Este periodo se podrá ampliar en situaciones especiales según valoración municipal.

-La ausencia de la persona titular en el domicilio habitual por un periodo inferior de tres meses en cómputo anual. Este periodo se podrá ampliar en situaciones especiales. En el caso de que la persona usuaria este en situación de rotación familiar, este periodo se ampliara

-La existencia de riesgos físicos y/o psíquicos para el personal domiciliario.

-Por incumplimiento de alguno de las obligaciones de la persona usuaria establecida en el presente reglamento, cuando no sean causa de extinción.

-La persona usuaria del servicio o los familiares de la misma deberán comunicar a los servicios sociales de base la suspensión temporal, por algunos de los motivos previstos en el párrafo anterior.

-En el caso de suspensión del servicio por ausencia del domicilio, la superación del plazo establecido sin que haya retornándola persona usuaria a su domicilio será causa de extinción del servicio de oficio.



-Tras la instrucción del expediente oportuno, mediante resolución del órgano competente y a propuesta del Servicio Social de Base, se determinará la suspensión temporal de la prestación del servicio, previa audiencia de la persona interesada. Dicha resolución será notificada al/la beneficiario/a y, en su caso, a la entidad prestataria del servicio en los plazos y formalidades exigidas por la ley.

Durante el período de suspensión el/la usuario/a no tendrá que abonar cuota alguna por Este servicio.

Extinción

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio que haya sido reconocida a un/a beneficiario/a se extinguirá:

.-Por fallecimiento, renuncia o traslado definitivo del/la beneficiario/a a una residencia o a otro municipio.

.-Por desaparición de la situación de necesidad que dio origen a su concesión.

.-Por ocultamiento o falsedad en los datos que han sido tenidos en cuenta para conceder el servicio.

.-Por no hacer efectivo el precio público a satisfacer por el servicio prestado. Sin justificación en el pago de tres recibos del servicio.

.-Por la pérdida de alguno de los requisitos o condiciones exigidos para ser beneficiarios/as de la Ayuda a Domicilio.

.-Por no aportar la documentación que pudiera requerida por el Ayuntamiento en el plazo establecido por la ley

.-Por incumplimiento de las obligaciones fijadas para las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.



-Acceso a otro recurso de la persona beneficiaria, por un plazo superior al establecido para la suspensión.

.- Por no haber retornado al domicilio una vez transcurrido el plazo de suspensión temporal establecido en cada caso.

.-Por agresión física, psicológica o acusaciones falsas al personal que presta el servicio.

-Falta de colaboración con el técnico de trabajo social o con el personal que presta el servicio por parte de las personas que componen la unidad familiar previa valoración de los servicios técnicos de Trabajo Social.

-La existencia de riesgos físicos y/o psíquicos o de salud tanto para la persona beneficiaria como para el personal que presta el servicio previa valoración de los servicios técnicos de Trabajo Social.

-Por otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del Servicio.

-Traslado a otro municipio del beneficiario, salvo en caso de rotación familiar.

-Mediante resolución del órgano competente, y a propuesta de los servicios sociales municipales, se determinarán las bajas del servicio, previa audiencia del interesado. Dicha resolución será notificada a la persona beneficiaria y, en su caso, al prestador del servicio.

Si la persona beneficiaria muestra su voluntad de incorporarse nuevamente el servicio tras una resolución de extinción, tendrá que realizar una nueva solicitud que será tramitada según lo especificado en este Reglamento.

En caso de que tras la extinción, la persona beneficiaria tenga pagos del servicio sin realizar, se solicitará su abono antes de conceder nuevamente el servicio.

15. Responsabilidades

Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración municipal, que podrá realizar las revisiones de personal y material que



estime oportunas en cualquier momento y lugar. El personal encargado de la inspección y el propio Ayuntamiento en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada.

El personal técnico responsable del Ayuntamiento promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/as responsables de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones

La empresa adjudicataria se responsabilizará ante el Ayuntamiento de Etxebarri de las faltas que cometan su personal y quedará obligado el resarcimiento de todos los daños que causen por motivo de la defectuosa prestación del servicio en las instalaciones y bienes, tanto públicos como privados, a partir de la fecha de adjudicación del servicio.

En ningún caso incumbirá responsabilidad alguna al Ayuntamiento de Etxebarri, sino sólo a la empresa contratada, por lo que pudiera provenir del incumplimiento de las obligaciones que el mismo tuviera contraídas con sus personas empleadas.

ANEXO I

LISTADO DE TRABAJADORAS DEL SAD DE ETXEBARRI

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.



UDALA
AYUNTAMIENTO

Oinarrizko Gizarte Zerbitzua
Servicio Social de Base

Ciudad de la Ciencia
y la Innovación
innpulso

Zientziaren eta
Berrikuntzaren Hiria



La empresa adjudicataria habrá de subrogarse en la titularidad de las condiciones laborales de las personas trabajadoras incluidas en el Anexo I del presente pliego de prescripciones técnicas particulares. Los recursos humanos a adscribir al servicio serán los siguientes Profesionales:

Etxebarri, 13 de mayo de 2021

Amaia Gutierrez-Trabajadora social