DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2021/CO_ASER/0075

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO Abierto

Expediente : 2021/CO_ASER/0075

Titulo : Contrato de gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio, SAD

Departamento : POLITIKAK ADINEKOAK ETA HAURRAK
POLITICAS SOCIALES, PERSONAS MAYORES E INFANCIA

Código CPV : Lote1: 85312000
Lote2: 85312000
Lote3: 85312000
Lote4: 85312000

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE REGIRAN EL CONTRATO DE GESTION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE VITORIA-GASTEIZ

INDICE

1.-OBJETO DEL CONTRATO.

2.-MARCO NORMATIVO, ORGANIZATIVO Y CONCEPTUAL.

3.-CARACTERISTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

3.1.-DEFINICIÓN.

3.2.-OBJETIVOS.

3.3.-POBLACIÓN DESTINATARIA.

3.4.-REQUISITOS DE ACCESO.

3.5.-FUNCIONES Y TAREAS.

3.6.-LIMITES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

4.-PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

4.1.-SOLICITUD DEL SERVICIO.

4.2.-LUGAR DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO.

4.3.-DELIMITACIÓN DE BANDAS HORARIAS.

4.4.-FACTURACIÓN.

4.5.-CESE O FINALIZACIÓN DEL SERVICIO.

5.-ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

5.1.-LAS QUE CORRESPONDEN AL AYUNTAMIENTO.

5.2.-LAS QUE CORRESPONDEN A LA EMPRESA.

6.-COMISIÓN DE SEGUIMIENTO.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE VITORIA-GASTEIZ

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es **la contratación del Servicio de Ayuda a Domicilio, en adelante (SAD)**, en el municipio de Vitoria-Gasteiz, concebido como un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la personas con limitaciones en su autonomía para las actividades de la vida diaria a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención personal y/o de acompañamiento y en su caso doméstica, que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

Se incluye como objeto del presente contrato la **modalidad de "Respiro",** incluido en el Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios (ficha 1.2.), destinada a apoyar a las personas cuidadoras en el proceso de cuidado para posibilitar que la persona en situación de dependencia o de riesgo de dependencia pueda desenvolverse en el propio domicilio y en el entorno comunitario, mediante el acceso temporal al SAD o el refuerzo temporal de la intensidad ya ofrecida en dicho servicio.

El servicio de ayuda a domicilio realizado mediante Auxiliares de Ayuda a Domicilio se concreta en la prestación de los programas de atención que, atendiendo a las circunstancias concurrentes en cada caso, supondrán el apoyo o sustitución para la realización de alguna o algunas de las tareas reflejadas en el apartado 3.4.2 del presente pliego, de acuerdo a la normativa vigente que regula la prestación de servicios de ayuda a domicilio.

A todos los efectos, la normativa aprobada tendrá carácter y consideración de cláusulas contractuales y como tales regularán los derechos y obligaciones de las partes.

Así mismo se estará a lo dispuesto en cuantas normas sean aprobadas en relación con esta materia y en lo referente a las relaciones a establecer con las personas usuarias de prestaciones o servicios del Sistema de Servicios Sociales.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

2.-MARCO NORMATIVO, ORGANIZATIVO, CONCEPTUAL.

2.1.-MARCO LEGISLATIVO:

2.1.1. La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Tiene por objeto regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Establece los grados en los que se clasifica la Dependencia:

- **Riesgo de Dependencia.**
- **Grado I: Dependencia Moderada**: cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria, al menos una vez al día o tiene necesidades de apoyo intermitente o limitado para su autonomía personal.
- **Grado II: Dependencia Severa:** cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria dos o tres veces al día, pero no requiere el apoyo permanente de un cuidador o tiene necesidades de apoyo extenso para su autonomía personal.
- **Grado III: Gran Dependencia**: cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria varias veces al día y, por su pérdida total de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, necesita el apoyo indispensable y continuo de otra persona o tiene necesidades de apoyo generalizado para su autonomía personal.

2.1.2.-Ley 12/2008 de 5 de diciembre de Servicios Sociales.

Tiene por objeto "*promover y garantizar en el ámbito de la comunidad Autónoma del País Vasco el derecho a las prestaciones y servicios de servicios sociales mediante la regulación y ordenación de un Sistema Vasco de Servicios Sociales de carácter universal*".

Delimita la titularidad del derecho a los servicios y prestaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Establece que el Sistema Vasco de Servicios Sociales tendrá como referencia en su funcionamiento un **enfoque comunitario, de proximidad de la atención,** y a tales efectos posibilitará la atención de las personas en su entorno habitual, diseñará el tipo de intervención adecuada a cada caso sobre la base de una evaluación de necesidades y en el marco de un plan de atención personalizada.

Establece los servicios y prestaciones económicas incluidas en el Catalogo del Sistema Vasco de Servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, entre los que se encuentra el Servicio de Ayuda a Domicilio.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	4/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

2.1.3.-Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Tiene por **objeto** la regulación y el desarrollo del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales regulado en el articulo 22 de la Ley 12/2008, mediante:

- La definición de cada prestación económica y servicio de provisión obligatoria.
- La delimitación de la población destinataria y la especificación de los restantes requisitos de acceso a cada servicio y prestación económica, incluida en su caso la prescripción técnica y, en el caso de los servicios, el pago del precio o tasa pública, estableciendo en cuales resulta preciso satisfacerlo.
- La determinación de las disposiciones procedimentales relativas al acceso a las prestaciones y servicios.

En el Artículo 5 establece que los Ayuntamientos serán competentes para la provisión de todos los servicios de atención primaria definidos en el Art. 22 de la Ley de SS.SS, salvo el servicio de Teleasistencia.

Entre los servicios establecidos como de competencia municipal está el Servicio de Ayuda a Domicilio, definiéndolo como "***Un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria en situación de dependencia o riesgo de dependencia y permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención doméstica y personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento".***

2.2.-MARCO ORGANIZATIVO:

La prestación del Servicio queda delimitada dentro de la organización del Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz en el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia, en el Servicio de Acción Comunitaria.

DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES, PERSONAS MAYORES E INFANCIA

Según el Decreto de Alcaldía de 19 de junio de 2015, el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia queda configurado dentro del Área Social por: la Dirección General, el Servicio Administrativo, tres servicios específicos (Servicio de Inclusión Social, Servicio de Infancia y Familia, y Servicio de Personas Mayores.) y el Servicio de Acción Comunitaria, entendido como un servicio de carácter generalista y polivalente en el que se enmarcan los Servicios Sociales de Base. Todo ello se estructura, funcionando como un conjunto integrado, con las directrices y supervisión de la Dirección del Departamento y el Concejal Delegado del mismo.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	5/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

El Servicio de Acción Comunitaria, se concibe como un servicio de intervención social generalista, de base o primaria, que elabora programas, gestiona recursos y aplica los conocimientos de las distintas disciplinas sociales para dar respuesta a las necesidades de la población, a través de la red descentralizada de los catorce Servicios Sociales de Base distribuidos por toda la ciudad.

Esta actuación se inscribe en el **modelo de intervención**, establecido en el Plan Estratégico del Departamento 2016-2020 "*El considerar la globalidad de los individuo y de su entorno, nos lleva a un enfoque de Atención Integral y Centrada en la Persona, desde el establecimiento de una relación de ayuda basada en el respeto a la divinidad intrínseca de las personas, a sus deseos y a sus proyectos de vida, implementado una intervención consensuada en la que se informa, se orienta y se ofrecen apoyos pertinentes para que las personas y grupos aumenten su autonomía y control. De está forma, profesionales y personas comparten la elaboración de un plan de atención personalizado y coherente con las posibilidades y oportunidades del entorno".*

Bajo esta premisa, desarrolla los siguientes contenidos de trabajo:

- Atender las necesidades de la población, de Vitoria-Gasteiz, en situación de vulnerabilidad social.
- Gestionar programas personales de carácter generalista y proponer la aplicación de los específicos.
- Analizar las relaciones de necesidad-demanda y las problemáticas que ello conlleva.
- Desarrollar e implementar actuaciones preventivas y promocionales, abiertas a la población en general o centradas en colectivos específicos.

Partiendo de un adecuado Diagnóstico Social/Psicosocial, de carácter individual-familiar, grupal o comunitario, se elaboran los planes de trabajo de atención individual y las programaciones de equipo que suponen el desarrollo de intervenciones directas hacia las personas-familias, grupos o comunidad, mediante técnicas de trabajo social, técnicas psicológicas, de animación, de carácter informativo, educativo, de apoyo, clarificación, persuasión y, básicamente, de acompañamiento en el proceso de resolución de problemas y toma de decisiones con respecto de la situación en que se encuentran las personas destinatarias.

Una vez valorada la problemática que plantea la persona/familia en el Servicio Social Municipal en el que es atendida, se realiza un diagnóstico social /psicosocial y se habilitan los servicios y/o prestaciones a los cuales tiene derecho, y si procede, se le deriva a uno de los Servicios Específicos**:**

· **Servicio de Inclusión Social:** dirige su intervención a la atención a través de recursos específicos de los siguientes colectivos**:** mujeres víctimas de violencia de genero, personas sin hogar, personas en situación de vulnerabilidad, personas en riesgo de exclusión social así como a las situaciones de emergencia de la población general. También gestiona programas dirigidos a la inclusión sociolaboral.

· **Servicio de Infancia y Familia:** integra y desarrolla un conjunto de programas y recursos de evaluación e intervención psicosocioeducativa con familias que se encuentran en situación de desprotección infantil moderada. Al mismo tiempo, desarrolla labores de prevención de la desprotección y de promoción de los derechos de la infancia y de participación de este colectivo como sujetos activos de derechos.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

- **Servicio de Personas Mayores:** la actuación de este Servicio se dirige a personas mayores de 65 años, a través de diferentes programas y servicios (Centros socioculturales de mayores, comedores, programa de apoyo al cuidador…..). Ofreciendo asimismo alternativas de alojamiento y Centros de Atención Diurna a personas según los grados de dependencia establecidos en el Decreto.

Por último, hay que señalar que según sea la situación planteada por la persona o familia, además de los Servicios del propio Departamento, también es posible orientar al ciudadano/a a otros departamentos municipales así como a otras instituciones públicas que trabajan en el ámbito de la Política Social: Instituto Foral de Bienestar Social, Salud, Educación, Vivienda..., con los cuales se está trabajando a través de protocolos de derivación para el desarrollo de una red de intervención coordinada.

2.3.- MARCO CONCEPTUAL

Desde el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia y atendiendo al modelo de intervención de atención integral centrada en la persona, uno de los objetivos prioritarios es la **PREVENCIÓN Y DETECCIÓN.**

Por ello el SAD municipal además de atender las situaciones de dependencia[1] y riesgo de dependencia según lo establecido en el Decreto de Cartera mantiene la atención de aquellas personas que sin tener reconocido algún grado de dependencia o riesgo, presentan una **situación de vulnerabilidad** debido a limitaciones en la autonomía próximas a la dependencia, que motiva la necesidad de una ayuda de atención doméstica y personal para poder alcanzar niveles adecuados de autonomía[2] en su propio medio el mayor tiempo posible.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	7/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

3.- CARACTERISTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

3.1.- DEFINICIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio, tal y como viene delimitada en el marco legal general y el Decreto 185/2015 de Cartera de prestaciones y servicios en su ficha (1.2) se establece como:

"***Servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria en situación de dependencia, o riesgo de dependencia, a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención doméstica y personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento".***

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

- **El Servicio de Ayuda a Domicilio,** entendido como un servicio de atención primaria, de naturaleza asistencial preventiva e inclusiva, destinado a ayudar a la persona/ familia en situación de vulnerabilidad[3], riesgo de dependencia, dependencia a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención personal y en su caso doméstica o de acompañamiento, 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,** teniendo como finalidad aliviar la carga objetiva de la persona cuidadora y favorecer la permanencia en la comunidad de la persona mayor.

La responsabilidad de proporcionar diariamente ayuda a un familiar que está en una situación de fragilidad, riesgo de dependencia o dependencia tiene un importante impacto físico y psicológico sobre la vida de los cuidadores y cuidadoras y el resto de la familia. De hecho, el cuidado de personas dependientes, ha sido identificado como uno de los acontecimientos que más estrés puede producir en la vida de una familia y de cada uno de sus miembros. Es por ello que dentro del Servicio de Ayuda a Domicilio se integra la modalidad de "**Respiro"** para la persona cuidadora principal mediante el acceso temporal de la persona al SAD o el refuerzo temporal de la intensidad ya ofrecida en dicho servicio.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	8/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

3.2.-OBJETIVOS:

Los objetivos generales del Servicio de Ayuda a Domicilio son:

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria (ABVD)[4] necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria (AIVD)[5], incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para la realización de dichas tareas.

- 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 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 sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención , con el fin de que disponga de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.

- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

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

- Detectar riesgos para la integridad física y/o psíquica de algún miembro de la Unidad Convivencial o para los diferentes profesionales y comunicar a la trabajaros social de referencia

- Detectar situaciones, sospechas o factores de riesgo que alerten de una situación de trato inadecuado o maltrato a la persona mayor y comunicar a la trabajadora social de referencia

- Favorecer la integración de las familias cuidadoras en su entorno comunitario evitando situaciones de sobrecarga y aislamiento.

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

- Favorecer la conciliación de la vida familiar de los cuidadores/as con personas, en riesgo de dependencia y/o dependencia (Modalidad de respiro).

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

3.3.-PERSONAS DESTINATARIAS:

El servicio de ayuda a domicilio se prestará a las personas/familias y en el domicilio que se señale a la empresa contratista por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Con carácter genérico son posibles destinatarias de este servicio, las personas o núcleos convivenciales, que presenten dificultades o limitaciones en su vida diaria para la realización de las tareas relacionadas con el auto cuidado, el mantenimiento adecuado del entorno doméstico y/o requieran de apoyos para el desarrollo de las ABVD y/ o AIVD.

3.3.1.-En aplicación de las competencias otorgadas a la administración municipal en el **podrán ser beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio:**

- **Personas que cuenten con Resolución de reconocimiento de Dependencia**, cuando en su Plan Individualizado de Atención (PIA) acordado, figure como servicio solicitado el SAD.

- **Personas en situación de Riesgo de Dependencia,** cuando la puntuación obtenida en la aplicación del Baremo de Valoración de la Dependencia aprobada por el Real Decreto 504/2007, de 20 de abril, o por la normativa que la sustituya, **sea de al menos 23 puntos y no se alcance el mínimo de 25 puntos** establecido para considerar que existe dependencia Grado 1.

- **Personas cuidadoras de personas que presentan situación de riesgo de dependencia o dependencia en cualquiera de sus grados.**

3.3.2.-Otros colectivos susceptibles de ser beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio tras la valoración social y siempre que exista partida presupuestaria.

- Personas que no teniendo resolución de dependencia o riesgo de dependencia, presenten limitaciones importantes en su autonomía funcional cercanas a la dependencia, y presenten una situación de vulnerabilidad, sin soporte familiar o soporte débil.[6]

- Personas que se encuentren en situaciones no específicamente comprometidas en los apartados anteriores, pero que suponen una quiebra, de carácter temporal, en un sistema normalizado de vida y que necesiten de un apoyo para prevenir un proceso de deterioro que pudiera ser irreversible.

3.4.- FUNCIONES Y TAREAS:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

El Servicio de Ayuda a Domicilio se presta por el/la Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

El Auxiliar de Ayuda a Domicilio, es el profesional que desarrolla su labor en el domicilio de la persona o núcleo familiar efectuando, con el conocimiento y aprobación del personal supervisor, diferentes actividades tendentes al logro de determinados objetivos, según lo establecido en el programa de atención aprobado.

El /la AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO deberá observar en el desarrollo de su actividad profesional una serie de principios éticos:

- Sensibilidad, respecto a los problemas sociales. Sentir que ayudar a los demás es una dedicación que dignifica a la persona.
- Responsabilidad, respecto al cumplimiento con puntualidad y corrección de las funciones y tareas encomendadas.
- **Consideración,** hacia las personas tomando en cuenta sus indicaciones y deseos.
- **Respeto** por la intimidad de las personas, de su familia y su casa.
- **Delicadeza,** para ir cambiando hábitos y costumbres que incrementen la higiene, limpieza, la mejora en la convivencia familiar… aumentando el confort y bienestar de las personas/familias.
- **Equilibrio y serenidad**, para hacer frente a situaciones conflictivas de manera ponderada y correcta.
- **Servir de elemento de cohesión familiar,** no criticar, no juzgar situaciones, resaltando por el contrario aquellos elementos positivos para favorecer una mejor relación familiar.
- El personal de la empresa adjudicataria deberá realizar sus funciones con relación a la persona usuaria conforme al **principio de buena fé.**

Con carácter general, en el desempeño de las funciones encomendadas, los/as AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO adecuarán su intervención a las características de las personas a atender y a los objetivos planteados por el/la Trabajador/a Social Municipal (en adelante TSM) en el Programa individualizado de atención. Las tareas deberán abordarse en función de las capacidades y limitaciones que presenten las personas usuarias, fomentando su autonomía y potenciando el mantenimiento de las habilidades y capacidades de las mismas.

3.4.1.-FUNCIONES DEL AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO

- **Ejecutar** el programa de tareas encomendado
- **Enseñar.** Como función inherente a la especificidad de la profesión del/ de la T.F., que paralelamente a la ejecución de las tareas encomendadas realiza una labor adicional de adiestramiento de la persona para que pueda realizar actividades de cuidado o autocuidado por si misma.
- **Prevenir y orientar**: A través de la observación continua para el conocimiento y detección de nuevas necesidades o limitaciones sujetas a mejoras (control y seguimientos médicos, hábitos saludables de alimentación, higiene y ejercicio físico, ejercicio actividades autocuidado, ….).

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

- **Supervisar** el estado adecuado de fuentes de riesgo para evitación de accidentes domésticos (ubicación del mobiliario, eliminación de enseres resbaladizos, control de fuegos, electricidad, grifos….).
- **Asesorar** sobre realización de mejoras y adquisiciones de enseres y utensilios que potencien el confort y la autonomía (mobiliario, ropa de cama, ayudas técnicas….).
- **Dinamizar/ Estimular** relación con el entorno para el mantenimiento de una vida activa que mantenga o recupere las capacidades intelectuales de las personas dependientes o en riesgo de dependencia así como su nivel de integración social (actividades de ocio, cultura, asociativas….).
- **Fortalecer** las relaciones afectivas y los contactos con familiares, amigos, allegados.
- **Sustituir** al cuidador en la atención a la persona cuidada (modalidad de respiro).
- **Apoyar a las personas cuidadoras** en la atención a las personas que requieren ese cuidado.
- **Participar e**n las reuniones de coordinación, valoración y seguimiento del caso a las que sea convocado.
- **Reaccionar** ante casos de Urgencia (accidentes domésticos, detección de factores de riesgo en situaciones de trato inadecuado o maltrato, imprevistos varios…) **para comunicar si procede a los servicios médicos, familia y TSM referente.**
- **Observar y trasladar** de forma continuada al / a la TSM correspondiente, aquellos aspectos relevantes en la vida de las personas usuarias así como en el desarrollo del propio Programa. Y todo ello en aras a la adecuación continua del Programa a las necesidades y devenir de las personas atendidas y/o a la resolución de aquellas situaciones que puedan estar relacionadas con :
    - Cambios importantes en el comportamiento o estado de salud en algún miembro de la unidad convivencial.
    - Necesidades básicas detectadas en el domicilio (falta o inadecuación de ropa personal, de cama, vajilla y utensilios domésticos, alimentos, material escolar…).
    - Problemas de relación entre la persona/familia y la figura del /la Auxiliar de Ayuda a Domicilio u otros que dificulten la adecuada comunicación y/ o desarrollo del programa.
    - Crisis personales o familiares.
    - Riesgos para la integridad física y/o psíquica de algún miembro de la Unidad Convivencial o para el /la AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO.
    - **Situaciones, sospechas o factores de riesgo que alerten de una situación de trato inadecuado o maltrato a la persona mayor.**
    - Ausencias imprevistas de la persona/familia en el domicilio.
    - Negativa de la persona o familia a la prestación del servicio o a la realización por el /la AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO de las tareas encomendadas.
    - Cualquier otra situación que por su gravedad o repercusión puedan alterar la prestación del servicio.

3.4.2.- TAREAS DEL AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	12/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

3.4.2.1.-Tareas de Prevención y Promoción social.

Se entenderá como tareas de prevención y promoción social, todas aquellas que se dirijan a mejorar la calidad de vida y la integración tanto de la persona destinataria del SAD como de los cuidadores principales.

- Detección de incidencias o alteraciones en su estado.
- Prevención, detección de posibles situaciones de negligencia o maltrato.
- Potenciar relaciones en el domicilio y con el entorno
- Supervisión del estado de la casa, control fuegos, electricidad, grifos…
- Supervisión de aseo personal, ropa interior y exterior.
- Entrenamiento en habilidades alimentarias y hábitos de higiene y salud.
- Entrenamiento en habilidades domésticas, uso de electrodomésticos.

3.4.2.2.-Tareas de atención personal.

Se entenderá por atención personal aquella prestación en virtud de la cual las personas destinatarias del servicio reciben ayuda parcial o total para la realización de las siguientes actividades,

- Cuidado de la higiene personal, que puede comprender entre otras: ayuda a vestirse y/o desvestirse, levantarse, acostarse, baño, aseo diario, higiene del cabello, etc.
- Atención de la higiene del vestir, ayudando en el orden, la reposición e higiene de la ropa personal y orientando en la utilización de prendas y tejidos adecuados, atendiendo al aspecto externo del usuario para mantener o mejorar su autoestima.
- Apoyo en la movilización: movilizaciones, cambios posturales, deambular, levantarse, acostarse..
- Apoyo para comer.
- Cuidado de la higiene de la cama, aseo y arreglo de la cama. informando sobre la necesidad de material específico (sábanas impermeables, mantas antiescaras) cuando sea preciso, así como cuidando el estado de la ropa de la cama y su reposición.
- Ayudar a seguir el plan prescrito respecto a la alimentación y medicación, controlando la administración de medicamentos simples cuando estén incapacitados para ello y no existan otras personas en el medio que pudieran asumir esta tarea, siempre que hayan sido prescritos por personal sanitario.
- Recogida y gestión de recetas.
- Supervisión y cuidados de prótesis y órtesis (retirada/colocación de ayudas técnicas).
- Apoyo en el uso de dispositivos que son utilizados en domicilio por personal no facultativo y siempre y cuando no existan otras alternativas y que no con ello no implique riesgos para la persona atendida ni para la profesional (toma de oxígeno, asistente de tos, de alimentación por vía enteral o con jeringa..)
- Apoyo en el uso de WC, en su caso, eliminación vesical e intestinal.

3.4.2.3.-Tareas domésticas:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	13/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

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, encaminadas al mantenimiento básico del domicilio y siempre que sean tareas asociadas a la atención personal.

- Limpieza de mantenimiento del domicilio.
- Compras de alimentación y otras varias, se realiza cuando la persona o grupo familiar se encuentra incapacitado para salir de casa o con el fin de que adquiera la habilidad necesaria para efectuar esta actividad correctamente. Se tendrá siempre en cuenta los alimentos convenientes y los no permitidos por su estado de salud, según el caso.
- Preparación de comidas.
- Lavado, y planchado de ropa.
- Hacer cama y habitación de la persona usuaria.
- Fregado de vajilla y utensilios de cocina.
- Sacar la basura.

3.4.2.4.-Tareas de acompañamiento:

- Acompañar al usuario en las siguientes situaciones :
  - Coger autobús para traslado a algún Servicio.
  - Centros de Día, Servicio de Atención Diurna, comedores, Centros ocupacionales...
  - Centro escolar.
  - Consulta médica.
  - Gestiones imprescindibles.

- Acompañar y supervisar a la persona usuaria en el domicilio.
- Acompañamiento en el entorno (actuaciones dirigidas a la integración social y comunitaria).
- Acompañar en el exterior: paseos u otras actividades.
- Acompañar a la persona usuaria en ingresos hospitalarios durante el horario del programa (Modalidad de Respiro).

3.4.2.5.-Otras Tareas de atención.

Otras de atención directa o indirecta que desde el Ayto de Vitoria-Gasteiz puedan encomendarse.

3.5.- LIMITES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	14/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

3.5.1.-Límite de Actividades.

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

- Atención a personas internadas en servicios residenciales, tanto públicos como privados.
- Realización de tareas domésticas cuando la persona titular conviva con otras personas que puedan realizarla, o tuviera contratación privada al efecto.
- Atender a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio, cuando la persona usuaria del servicio sea una persona concreta.
- Prestación del servicio más allá de las horas estipuladas para cada persona/familia usuaria.
- Acompañamiento fuera del término municipal de Vitoria-Gasteiz.
- Quedan rigurosamente excluidas las funciones o tareas de carácter sanitario y, en general, aquellas que impliquen por parte del /de la AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO una especialización de la que carece, como por ejemplo:
  - Poner inyecciones
  - Colocar o quitar sondas
  - Tratamiento de escaras, úlceras, realización de curas etc.
  - Suministrar una medicación que implique un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administra.
  - Ayudar a la persona usuaria en la realización de ejercicios específicos de rehabilitación.
  - Y en definitiva cualquier tarea que no se especifique en el programa de tareas aprobado por el Ayto y remitido a la empresa adjudicataria.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	15/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

4.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

4.1.- SOLICITUD DEL SERVICIO

La demanda del Servicio de Ayuda a Domicilio será presentada en los Servicios Sociales Municipales dónde lo/as TTSSMM realizarán el estudio, valoración diagnóstica y orientación de los recursos, además de comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos en la Normativa reguladora.

4.2.-LUGAR DE REALIZACION DEL SERVICIO

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

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

Ocasionalmente, el servicio podrá realizarse en el hospital en momentos en que la persona cuidadora no está presente en el mismo, respetando el horario del programa.

4.3.-DELIMITACION DE BANDAS HORARIAS

Con carácter general el Servicio de Ayuda a Domicilio podrá prestarse entre las 7,00 y 22 horas, de lunes a domingo. Con el fin de facilitar la asignación de profesionales por parte de las empresas contratistas, se establecen unas bandas horarias para la prestación del servicio que tendrán carácter orientativo, dado que siempre deberá primar la atención a la persona usuaria.

Horarios cerrados: supone el establecimiento por parte del/la T.S. de referencia de una banda concreta en al que deberá desarrollarse el programa de actividades de manera obligada, ya sea por estar vinculada a la asistencia a otro recurso, o, por otras situaciones directamente relacionadas con el horario.

Horarios de libre designación: por parte de la empresa contratista del servicio que deberá notificar previamente al Ayto y garantizar la estabilidad en el tiempo.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	16/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

No obstante, a la hora de concretar el horario de libre designación las empresas contratistas tendrán en cuenta el siguiente criterio:

.- con carácter general las tareas de atención personal tendrán prioridad sobre las tareas de atención doméstica.

Las tareas se realizarán básicamente dentro de las siguientes bandas horarias:

- Tareas de ayuda a levantarse, higiene y desayuno se realizarán de 7,30 a 10,30 horas.
- Tareas de ayuda para comer, se realizarán de 13 a 15 horas.
- Tareas de ayuda para cenar y acostarse se realizarán de 19,30 a 21,30 horas.
- Cuando se trate de movilizaciones u otro tipo de tareas de atención personal, se respetaran los horarios solicitados siempre en atención a las necesidades de la persona solicitante.
- Tareas vinculadas a transporte a un recurso social tendrán horario cerrado
- Tareas de tipo doméstico serán de libre designación por la empresa prestataria.

En aquellos casos en los que existan problemas de deterioro cognitivo, se evitarán, especialmente, cambios en la AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO que presta el servicio, garantizando en lo posible la permanencia en el tiempo de la misma profesional.

Como norma general y, salvo necesidad debidamente justificada, el servicio no será prestado los días sábado en horario de tarde ni domingos ni festivos.

Los programas incorporarán calendario con festivos exclusivamente para la prestación de tareas de atención personal y/o acompañamiento a Centros/Servicios siempre que no existan otro tipo de apoyos familiares que puedan prestarlos.

La recuperación de festivos solo será posible en aquellos casos que cuenten con programas de 1 día de servicio a la semana.

Las intervenciones en domicilio con duración inferior a 30 minutos, se facturarán como 30 minutos.

En el SAD, en su modalidad de RESPIRO, el horario para disfrutar del servicio es de 7:00 a 24:00 horas, de lunes a domingo, incluidos los festivos. El horario nocturno será de 22:00 a 24:00 horas. Las familias podrán disfrutar de un mínimo de dos horas a un máximo de 32 horas mensuales. El total de horas mensuales podrá distribuirse en tantos días como se precise. Para ello se establecen los siguientes criterios:

- Las horas del servicio se pueden disfrutar en un máximo de 8 horas al día
- Las horas a disfrutar en horario nocturno tendrán un máximo de 4 horas al mes.

4.4.- FACTURACIÓN:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	17/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

Dentro de los 15 primero días del mes siguiente se enviará al Ayto una factura resumida de los servicios prestados el mes anterior, con detalle individualizado de servicios prestados según formato definido por el Ayto y que incluirá los conceptos recogidos en el apartado 5.2.8.

No se facturarán los servicios que no hayan sido realizados por causas imputables a las empresas.

No se facturarán los servicios que con motivo de una suspensión temporal no se realicen. Tampoco se facturarán los sin servicios, siempre y cuando se haya avisado a la empresa contratista al menos con 3 días de antelación.

Para la facturación de las horas de SAD, por parte de la empresa adjudicataria se establecen dos modalidades: HORAS ORDINARIAS y HORAS FESTIVAS.

Horas Ordinarias: De lunes a sábado entre las 7:00 horas y las 22:00 horas

Horas Festivas: Domingos y festivos entre las 7:00 y 22:00 horas

Se entiende por festivos los así declarados oficialmente por Gobierno Vasco.

Para la facturación de las horas de **Modalidad de Respiro** para familias cuidadoras por parte de la empresa adjudicataria se establecen cuatro modalidades: horas ordinarias, horas festivas, horas nocturnas ordinarias y horas nocturnas festivas.

Horas Ordinarias: De lunes a sábado entre las 7:00 horas y las 22:00 horas

Horas Festivas: Domingos y festivos entre las 7:00 y 22:00 horas

Horas nocturnas ordinarias: De lunes a sábado entre las 22:00 a 24:00 horas.

Horas nocturnas festivas: Domingos y festivos entre las 22:00 a 24:00 horas.

Se entiende por festivos los así declarados oficialmente por Gobierno Vasco.

Serán objeto de facturación de la misma forma que la prestación efectiva del servicio, el tiempo de coordinación con el/la Auxiliar de Ayuda a Domicilio, en aquellos casos en que esta coordinación se realice fuera del tiempo de prestación del SAD, y que la misma tenga autorización previa del Ayuntamiento.

El precio será el mismo establecido para las horas laborables. Estas horas de coordinación se señalará como tales dentro de la facturación.

4.5.-CESE O FINALIZACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	18/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

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

La suspensión con carácter temporal no podrá superar los 6 meses, pasando de forma automática a situación de extinción.

Tanto los supuestos de suspensión como de extinción serán comunicados, a través de la incidencia correspondiente, a la empresa adjudicataria desde el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

5.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

5.1.-LAS QUE CORRESPONDEN AL AYUNTAMIENTO

5.1.1.-El Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia valorará la procedencia de la prestación del servicio de ayuda a domicilio, remitiendo en su caso el programa de atención a la empresa adjudicataria, así como realizando el seguimiento y evaluación de la atención prestada.

5.1.2.-El equipo técnico adscrito a la Unidad de Gestión de Programas Domiciliarios del Servicio de Acción Comunitaria, será el **referente a efectos de coordinación técnica** y administrativa con la empresa adjudicataria; sin perjuicio de la comunicación y coordinación a mantener por parte de las figuras de Trabajadores/as Sociales, coordinadores/as de empresa con las TTSSMM referentes de los expedientes individuales/familiares.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	19/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

5.1.3.-**Comunicación de Altas:** La Unidad de Gestión de Programas Domiciliarios del Servicio de Acción Comunitaria; comunicará a la empresa, a través de los sistemas de información que se establezcan o de los correspondientes ficheros de intercambio, la propuesta de alta en el servicio de cada persona /familia usuaria, determinando los siguientes aspectos:

- Datos personales de la persona/familia beneficiaria, domicilio, teléfono, persona de referencia o contacto. Observaciones.
- Programa propuesto con indicación de tareas y horas semanales, días laborables y/o festivos, con indicación de recuperación de festivos y de franjas horarias si procede.
- Informe Social si procede.
- Fecha fin en los casos que proceda.

5.1.4.-Inicio del Servicio.

Con carácter previo al inicio de la actividad, la empresa adjudicataria tomará contacto con el/la TSM responsable del caso para acordar fecha de inicio, calendario y facilitar los datos del profesional que realizará el servicio.

El/la TSM una vez dada su conformidad a la propuesta de la empresa y consensuada la misma con la persona usuaria; acordará con la empresa adjudicataria la fecha de presentación en el domicilio del/de la AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO asignado/a, presentación que llevará a cabo el/la Trabajador/a Social de la entidad.

El /la TSM podrá proponer la necesidad de establecer un primer contacto con el/la Trabajador/a Social de la empresa de cara a facilitar aquellos datos que pudieran considerarse relevantes previo el inicio del servicio.

5.1.5.-Comunicación de Incidencias y/o Modificaciones de Propuesta.-

Las modificaciones, suspensiones, reanudaciones, días sin servicio, extinciones así como los posibles cambios en calendarios y programa de tareas aprobados que requieran valoración por parte del los/las Técnicos Municipales referentes del caso, serán comunicados por parte de la Unidad de Gestión de Programas Domiciliarios del Servicio de Acción Comunitaria a la empresa prestadora del servicio mediante los sistemas de información que se establezcan o de los correspondientes ficheros de intercambio.

En el caso de modificaciones del programa del servicio, se remitirá informe modificación de propuesta con los datos de identificación del titular del servicio y nueva propuesta de calendario y tareas.

Las incidencias puntuales de días sin servicio que no requieran previa valoración por parte del/la Técnico Municipal referente, podrán ser trasladas directamente vía telefónica por el usuario/familia cuidadora a la empresa, siempre y cuando sean situaciones imprevistas que se den fuera del horario de atención de los S.S.Municipales, estableciéndose los mecanismos necesarios con la empresa adjudicataria para su traslado a la Unidad de Gestión de Programas Domiciliarios y/o al Técnico Municipal referente.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	20/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

5.1.6.-Solicitud de cambio del/de la Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

Siempre que el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio, se propondrá cambio en la figura del/de la AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO.

5.1.7.-Coordinación.

La Unidad de Gestión de los Programas Domiciliarios (Servicio de Acción Comunitaria) llevará a cabo las acciones de coordinación y seguimiento de carácter técnico y administrativo preciso para garantizar el funcionamiento del Servicio.

Las TTSSMM de los Servicios Sociales mantendrán la coordinación precisa con la entidad adjudicataria a través de las figuras de coordinador/a y/o T.S. que permitan el necesario intercambio de información y trasvase de datos necesarios para la adecuada prestación de los programas individualizados.

5.1.8.-Seguimiento y Evaluación:

Corresponde a los /as TTSSMM de los Servicios Sociales realizar el seguimiento y evaluación de los Programas individuales/familiares del Servicio de Ayuda a Domicilio mediante la relación directa con la persona/s usuaria/s y la relación continuada con la/s figura/s de coordinador/a y Trabajador/a Social de la entidad adjudicataria y cuando así proceda con e/la AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO que tenga asignado el servicio.

Así mismo, por parte del Ayuntamiento se realizará un seguimiento de la prestación del servicio en su globalidad.

5.2.-_LAS QUE CORRESPONDEN A LA EMPRESA

La entidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas, estará sujeta a las siguientes obligaciones

5.2.1.-Medios Técnicos:

Sede social/ oficina en el municipio de Vitoria-Gasteiz.

La empresa adjudicataria deberá disponer o poner a disposición del contrato, los medios electrónicos, informáticos o telemáticos necesarios y que deberán ser compatibles con los del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia a los efectos de coordinación, comunicación de datos y en general para la máxima eficacia en la gestión del servicio.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	21/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

Asimismo garantizará los medios necesarios para la conexión permanente y necesaria durante el horario de prestación de los servicios y en especial para la asistencia en casos de urgencia.

La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de atención a cualquier incidencia que se pueda generar durante el horario de prestación de los servicios:

- **Interno:** Comunicación de los/las Trabajadores/as Familiares con los/as responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio 7-24 horas.
- **Externo:** Con el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia de 8 a 15 horas y de las 16 a las 19 o 20 horas.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	22/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

5.2.2.-Equipo Profesional: Perfiles y requisitos

La empresa contratista deberá garantizar las tareas y funciones establecidas y deberá prestar tareas tanto de coordinación con el S º de Acción Comunitaria como administrativas necesarias para un buen funcionamiento del servicio a contratar.

La empresa contratista deberá contar con Trabajadores/as Sociales, coordinadores/as sociales, personal administrativo, así como los/as Auxiliares de Ayuda a Domicilio que resulten precisos para la atención directa del servicio.

Las tareas de coordinación general del servicio prestado con el S º de Acción Comunitaria se podrá efectuar por personal de la empresa. En ningún caso quedará adscrito como personal subrogable a la gestión del servicio público para futuras licitaciones todo aquel personal no incluido en el ámbito funcional y territorial establecido por el convenio de aplicación.

La Empresa contratista procederá a la adscripción del personal de cada lote para la cobertura del Servicio de ayuda a Domicilio y sustituciones, que deberá cumplir las siguientes titulaciones y requisitos:

- **1 persona** Responsable de la entidad y responsable directo /a del conjunto de servicios contratados, con titulación de Diplomatura/Grado en Trabajo Social, Licenciatura/Grado en Psicología, Grado en Administración y Gestión de Empresa, Graduado Social/ Grado en relaciones laborales y recursos Humanos, Grado/Licenciatura Derecho

- **Coordinadores/as a jornada completa**, responsables de la asignación de casos, coordinación, supervisión y seguimiento de los servicios y del personal de atención directa, con titulación de Diplomatura /Grado en Trabajo Social, Diplomatura /Grado en Educación Social, Diplomatura/Grado en Magisterio, Licenciatura/Grado en Psicología o con las habilitaciones correspondientes. Se exigirá al menos 1 Coordinador/a por cada **200/250** expedientes de SAD. La empresa adscribirá la figura de coordinadores/as teniendo en cuenta la delimitación geográfica de los Servicios Sociales que pueda establecerse en cada momento, siendo en la actualidad la siguiente,

Lote 1:

- El Pilar
- Arriaga
- Abetxuko

Lote 2:

- Iparralde
- Aldabe

Lote 3:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	23/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

- Ibaiondo
- Lakua
- Zabalgana
- Ariznabarra

Lote 4:

- Judimendi-Arana
- Salburua
- Hegoalde

Los casos atendidos desde los Servicios Específicos (Infancia y Familia, Personas Mayores, e Inclusión Social), estarán distribuidos en los lotes establecidos en función del domicilio de residencia. Se asignará una coordinadora para realizar las coordinaciones con dichos Servicios.

- **Auxiliares de Ayuda a Domicilio, en las tareas de atención directa**, que deberán existir en número suficiente para responder a las necesidades de las personas usuarias. Los/as Trabajadores/as Familiares contratados por la empresa deberán estar en disposición de la correspondiente acreditación profesional que sea requerida por la legislación vigente en cada momento (Certificado de profesionalidad, Cursos de Asistencia Domiciliaria). Al menos el 75% del personal propuesto para este servicio deberá haber realizado algún curso de asistencia domiciliaria de entre 175/200 horas y el resto, algún tipo de formación en la misma materia, que en el caso de no estar homologada, quedará sujeta a la acreditación de experiencia en servicios de ayuda a domicilio o servicios de proximidad orientados a colectivos en situación de vulnerabilidad social, riesgo de dependencia, y dependencia.

- **Personal Administrativo/a** que deberá existir en número suficiente para responder a las necesidades del contrato, con titulación en FP rama administrativa FP2 o equivalente (Grado Superior- Técnico superior en Administración y Finanzas)

- **1 Trabajador/a Social** de atención directa a jornada completa con titulación de Diplomatura /Grado en Trabajo Social para realización de presentaciones del servicio, establecimiento de calendario de seguimientos en función de valoración de intensidad (frágiles, críticos, patología mental etc..), visitas de seguimiento e informe, intervenciones en situaciones de urgencia y otras tareas que se determinen por parte del Servicio.

5.2.3.-Sustitución de profesionales

- La sustitución del personal adscrito deberá realizarse manteniendo las mismas condiciones que sirvieron de base a la adjudicación.

- Se deberá garantizar que el servicio esté cubierto durante los doce meses del año y en todos los perfiles profesionales.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	24/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

- Cualquier cambio en el personal adscrito deberá notificarse al Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia, en un plazo de 48 horas.

5.2.4.-Comunicación de Alta del Servicio, aplicación de Incidencias y Modificaciones de Propuesta.

- Efectuada la adjudicación y comunicación por parte de la Unidad de Gestión del Servicio de Acción Comunitaria a la empresa del programa a desarrollar, ésta lo pondrá en marcha a la mayor brevedad posible contando con **un plazo máximo de cinco días hábiles** para el inicio de la prestación. Si no pudiera respetar dicho plazo, deberá comunicar por escrito el motivo a la Unidad de Gestión del Servicio de Acción Comunitaria, afín de que se adopten las medidas pertinentes en cada caso.
- En caso de **urgencia el plazo señalado se reducirá a 24 horas.**
- En la selección del/de la profesional que realizará el servicio, la empresa tendrá en cuenta las características de los casos así como las tareas a realizar.
- Con carácter previo al inicio de la actividad, la empresa adjudicataria tomará contacto con el/la TSM responsable del caso para acordar fecha de inicio, calendario y facilitar los datos del profesional que realizará el servicio. En caso de acuerdo, ambos coordinarán la necesidad de establecer un primer contacto del profesional asignado por la empresa con la TSM de cara a facilitar a éste aquellos datos que pudieran considerarse relevantes a la hora de alcanzar los objetivos establecidos y que serán complementarios a la información ya trasladada a la empresa, de la cual será conocedora el/la AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO asignado/a al caso.
- Iniciado el Servicio, la empresa adjudicataria estará obligada a la aplicación en los servicios de cuantas incidencias (suspensión, reanudación, cese del servicio,…) y modificaciones relacionadas con el calendario y el programa de tareas le sean comunicadas por la Unidad de Gestión del Servicio de Acción Comunitaria, respetando las fechas propuestas.
- La empresa adjudicataria arbitrará los medios necesarios para garantizar la atención a las personas usuarias del servicio cuando en circunstancias previstas o imprevistas, el/la profesional que atiende habitualmente se vea impedido/a para prestar el servicio, notificando de forma previa tanto a la TSM como a la persona usuaria sobre los posibles cambios en los que se procurará respetar el calendario ya establecido.
- En función de las características de los casos, así como de las tareas a realizar, la empresa se responsabilizará de seleccionar al Auxiliar de Ayuda a Domicilio para la realización del servicio adjudicado. En aquellos casos que exista causa motivada, el Ayuntamiento podrá solicitar cambio de profesional, el cual será realizado por la empresa prestataria de servicio en el plazo máximo de 10 días naturales contados a partir de la fecha que se realice solicitud.
- La empresa adjudicataria procurará los mínimos cambios en la atención a las personas usuarias (días, horarios, cambios de AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO…) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar.

5.2.5.-Coordinación con el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia

La empresa deberá arbitrar los medios necesarios para mantener una coordinación continuada tanto con los profesionales de los Servicios Sociales, referentes de las personas usuarias como con los distintos profesionales de la Unidad de Gestión de Programas Domiciliarios del Servicio de Acción Comunitaria.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	25/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

5.2.5.1.-Con las TTSSMM:

A través de la figura de Coordinador/a de la Entidad:

- Comunicar las incidencias detectadas en la atención de las personas/familias.
- Comunicar cambios que por motivos de organización de la empresa, afecten a los calendarios, franjas horarias, cambios del personal, sustituciones,… que siempre deberán estar informados y ser aceptados por la persona beneficiaria del servicio, además de ser informados a la T Social Municipal referente de la familia.
- Informar de la ausencia imprevista de la persona/s en el domicilio.

- Comunicar todas aquellas quejas o sugerencias recibidas por parte de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Informar del plan de visitas establecido con cada persona/familia.
- Trasladar cambios importantes en el comportamiento o estado de salud de la persona atendida u otros miembros de la unidad convivencial que pudieran afectar a la correcta marcha del servicio.
- Informar de riesgos para la integridad física y o psíquica de algún miembro de la unidad convivencial o para el/la profesional.
- Informará al el/a T.S. referente de posibles situaciones de negligencia, abandono o maltrato sufrido por las personas beneficiarias del servicio así como de cualquier situación que pudiera ser relevante en la atención de las personas usuarias.
- Comunicar a la TSM referente del caso cualquier incidencia relevante en la prestación de los servicios (crisis familiares, dificultades para la realización de tareas, problemas de relación con la persona/familia usuaria, demanda de realización de tareas no contempladas en el programa, negativa de la persona la prestación del servicio o a la realización por parte del/a Auxiliar de las tareas encomendadas…). En ningún caso deberá ser resuelta entre los profesionales asignados y la persona beneficiaria, los profesionales con la empresa o entre ambas y la familia, sin el conocimiento de la Trabajadora Social municipal.
- Gestionar las reuniones de coordinación que se requieran entre los AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO y las TTSSMM.
- Garantizar el seguimiento y evaluación de los programas individualizados, al objeto de :

    - 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 dicho servicio para su mejor ajuste a las necesidades y preferencias de la persona usuaria.
    - Participar en cuantas reuniones de seguimiento y evaluación se determinen tanto por de los técnicos municipales como a instancia de la propia empresa.

- Garantizar la entrega de los Informes individualizados con periodicidad semestral.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	26/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

A Través de la T.S. de la Entidad:

Corresponderá a la Trabajadora Social de la Entidad la coordinación con las TT.SS.MM de aquellos casos de especial seguimiento en los que este interviniendo.

La coordinación versará sobre los mismos aspectos que los señalados en las coordinaciones a través de las Coordinadoras de la Entidad.

5.2.5.2.-Con la Unidad de Gestión:

- Coordinación administrativa para la gestión de altas, bajas, modificaciones, e incidencias que suponen cambio de programa.
- Coordinación de casuística de especial complejidad.
- Coordinación respecto a reclamaciones recibidas por la empresa y/o Ayuntamiento
- Coordinación para la adecuación continuada de los programas de trabajo en base a cuantas modificaciones, incidencias en los mismos le sean comunicadas por el Servicio.
- Coordinación de criterios técnicos en las intervenciones.
- Reuniones para la entrega de Memoria de Actividad con carácter semestral y Anual.

5.2.6.- Supervisión y Apoyo al Equipo de trabajo.

La empresa prestataria será la encargada del desarrollo y ejecución de los programas personalizados, debiendo contar para ello con el apoyo técnico necesario y encargándose de la supervisión de la labor desarrollada por los diferentes profesionales, de acuerdo con los objetivos y tareas previstas y el correcto y continuado asesoramiento de los profesionales de atención directa a las personas/familias:

- Realizar funciones de supervisión y control de la presencia, corrección y puntualidad de su personal en la realización de los servicios.
- Realizar funciones de asesoramiento, pautaje y supervisión sobre el adecuado desarrollo de los servicios y posibles dificultades en su ejecución o en la relación con las personas usuarias.
- Supervisar el cumplimiento de las funciones ,tareas y calendarios asignadas a su personal
- Facilitar e instruir a su personal en la utilización de ropa y calzado adecuado para la prestación del servicio.
- Dotar a su personal de una "tarjeta de identificación" de la empresa para su presentación en el domicilio de la persona usuaria.
- Formación y preparación continuada de sus trabajadores/as
- Instruir en las "Buenas Prácticas" y en los principios éticos de la intervención domiciliaria. 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:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	27/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

- protocolo de actuación para situaciones de emergencia
- protocolo de actuación cuando la persona atendida no abre la puerta al/a la Auxiliar de Ayuda a Domicilio.
- protocolo para la prevención de caídas y accidentes
- protocolo de actuación para los casos en los que se sospeche una situación de trato inadecuado/maltrato o negligencia.

5.2.7.- Informe periódicos

La empresa adjudicataria del Servicio remitirá al Servicio de Acción Comunitaria (Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia) los siguientes informes escritos y en soporte informático que seguirán las siguientes pautas:

A los Servicios Sociales Municipales.-

Informe individualizado de seguimiento del Servicio con carácter semestral así como aquellos otros que se soliciten con motivo del seguimiento de los servicios. El Informe recogerá los datos de identificación de la persona/a atendidas, domicilio, y periodo al que pertenece. Se deberá reflejar al menos, la situación familiar de la unidad de convivencia, la red familiar o social de apoyo con la que cuenta, el estado funcional y cognitivo de la persona usuaria, su estado de salud, estado de la vivienda, y la concurrencia con otros recursos.

Se informará sobre la marcha general del servicio, incidencias habidas en el periodo, descripción de las tareas u otras actuaciones llevadas a cabo, valoración de la marcha del servicio así como cualquier otra circunstancia que a juicio de la empresa sea de interés comunicar o proponer.

A la Unidad de Gestión del SAD:

- **Con carácter mensual tabla de incidencias "sin servicio" trasladadas por los usuarios /a la empresa.**
- **Memoria de Actividad con carácter semestral y Anual** que incluirá los siguientes datos: Periodo al que corresponde, Resumen estadístico :
  - Altas, bajas, tipo de incidencias en el periodo

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	28/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

- Nº de personas atendidas por Oficina, Edad y sexo.
- Nº de horas de atención por Oficina
- Perfil de las personas/núcleos convivenciales atendidos por Oficina
- Horas laborales y festivas, nocturnas, distribución horaria y semanal de los servicios,
- Nº de AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO /servicio.
- Modificaciones en programas por criterio organizacional de empresa (cambios en calendarios, cambios de Trabajadores Familiares,…para cada uno de los servicios individualizados)
- Reclamaciones recibidas y resolución de las mismas.
- Información sobre Sanciones y Motivos.
- Control de presencia en domicilio
- Nº de reuniones y de horas de coordinación con Trabajadores Familiares y contenidos de las mismas
- Nº de reuniones de coordinación con los Servicios Sociales Municipales para seguimiento de los programas, contenidos y propuestas.
- Formación llevada a cabo .Participantes. Horas
- Mejoras implantadas y documentación que lo acredite.
- Visitas de presentación realizadas por la T.S.
- Intervenciones directas realizadas por la T.S. dentro del plan de seguimiento realizado.
- Intervenciones directas realizadas por la T.S. fuera de las intervenciones programadas.

5.2.8.-Facturación del Servicio

La empresa adjudicataria del Servicio remitirá a la Unidad de Gestión del Servicio de Acción Comunitaria

- ***Diariamente:***

  - Parte de Incidencias del Servicio en el que recogerá: altas, bajas, ampliaciones, reducciones, cambios de días, de franjas horarias, cambios en programas de tareas, de profesionales asignados a los servicios, indicando fecha y motivo de las mismas, señalando el nombre, D. N. I., y nº de expediente de la persona a la que se hace referencia Incluirá también las observaciones que se consideren pertinentes.

  - Fichero de incidencias de suspensión, reanudación, extinción, modificación puntual y horas de coordinación, al objeto de cotejo y cierre de las incidencias enviadas por este Servicio. Se hará indicación del nº de expediente, fecha de la incidencia, unidades (+ /- horas) e incluirá una explicación detallada del motivo de la incidencia. Este fichero será remitido en soporte informático compatible con los de este Servicio.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	29/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

- ***Mensualmente:*** (los primeros diez días de cada mes).

  - Factura correspondiente a los servicios realizados en el mes anterior. Esta factura deberá especificar el mes al que se refiere, y las horas con especificación de horas laborales, festivas, así como las horas de coordinación. Esta factura deberá también deberá presentarse en soporte informático al objeto de cotejo y conformidad con la facturación emitida.

  - En el caso de existir ajustes de horas entre un mes y otro, se adjuntará a la factura hoja explicativa de los mismos, con indicación de:

    - Nombre y apellidos persona usuaria, nº expediente, nº horas de ajuste, fecha a la que corresponde y detalle del motivo de las citadas horas.

  - Archivo en formato Excel que recoja la relación de expedientes con detalle de los calendarios vigentes a esa fecha (días de la semana, franjas horarias, horas total semana, indicación de festivos, recuperación de festivos, calendarios quincenales u otros con carácter especial en ese mes). Este archivo identificará a cada persona usuaria con su nº de expediente y su nombre y apellidos.

  - Informe mensual que recoja para cada expediente - nº de expediente y nombre y apellidos- su situación: Alta, baja, tipo de incidencia aplicada, modificaciones de calendario-horas y/o franjas horarias, así como las fechas a las que se refiere.

5.2.9.-Otras Obligaciones de la empresa adjudicataria

- La empresa adjudicataria deberá atender con inmediatez las comunicaciones que les sean remitidas desde el Servicio facilitando el acuse de recibo a todas las comunicaciones y dando respuesta diligente a las mismas.
- La empresa no podrá llevar a cabo reanudaciones de servicios en situación de suspensión (salvo las producidas tras periodos vacacionales del/de la AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO), sin el Vº Bº de la TSM.
- La empresa no podrá realizar modificaciones en los programas aprobados (días, horas, tareas, cambio de profesionales…) salvo causa sobrevenida (bajas personal, situación de urgencia o de crisis familiar …) debiendo en estos supuestos comunicar los cambios de manera inmediata, tanto a la persona/familia usuaria, como a la TSM y a la Unidad de Gestión del Servicio de Acción Comunitaria
- La empresa adjudicataria no podrá prestar el servicio en ausencia de la persona/s beneficiaria/s del Servicio.
- La empresa adjudicataria y el personal que presta la atención directa deberán evitar todo conflicto personal con las personas usuarias. En caso de presentarse algún incidente, se deberá informar expresamente a los responsables Técnicos Municipales.
- El personal de la empresa adjudicataria deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente, así como a adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.
- Las relaciones laborales empresa-trabajadores se sujetarán al Convenio del Sector vigente en cada momento, siendo de exclusiva responsabilidad de la empresa cuantas incidencias se deriven de su personal.
- La empresa adjudicataria y en lo relativo a faltas y sanciones estará a obligada a aplicar lo recogido en el Convenio de Sector vigente en cada momento, informando puntualmente al Ayuntamiento de las mismas

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	30/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

- La empresa adjudicataria del servicio garantizarán el derecho de las personas usuarias del servicio a ser atendidos en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.
- La empresa adjudicataria dispondrá de un Registro de de las reclamaciones, quejas y sugerencias presentadas por las personas usuarias y/o sus familiares. El contenido del citado registro que deberá estar actualizado y recogerá, como mínimo: Los términos de la reclamación, queja o sugerencia, datos de la persona que la interpone, análisis de las causas y solución o acción propuesta e implantada por la adjudicataria para su resolución. Esta información se recogerá en la Memoria semestral y anual que presentará al Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia.

6.- COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Para el seguimiento y cumplimiento de los objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio, se constituirá una Comisión Técnica de seguimiento por cada lote que estará integrada por un máximo de cuatro personas, dos en representación del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia y dos representantes por parte de la empresa. Esta comisión se reunirá, con carácter ordinario, una vez cada seis meses, y con carácter extraordinario a requerimiento de cualquiera de las partes, para el tratamiento de los siguientes aspectos:

- Coordinación Administrativa. Altas, Bajas, Incidencias y Modificaciones Propuesta.
- Coordinación con los Servicios Sociales para seguimiento de los programas .individualizados. Evolución y propuestas de mejora.
- Control de calidad en la prestación del Servicio.
- Formación realizada en el periodo. Calendario. Participantes. Horas.
- Mejoras implantadas en el periodo
- Registro de Reclamaciones, quejas y sugerencias del periodo.
- Memoria semestral y anual (técnica y económica).
- Otros aspectos que se consideren necesarios.

---

[1] **DEPENDENCIA:** el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, enfermedad o discapacidad, y ligadas a la falta o pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para la autonomía personal.

[2] **AUTONOMIA**: Capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias así como de desarrollar las actividades básicas de la vida diaria (ABVD).

[3] Entendiendo por situación de vulnerabilidad: aquellas personas que presentan importantes limitaciones en su autonomía funcional cercanas a la dependencia, carentes de habilidades relacionales básicas, con situación económica precaria, y, sin soporte familiar o soporte débil.

Soporte débil: relaciones familiares conflictivas o muy deterioradas.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	31/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

[4] **AVBD Actividades básicas de la vida diaria** : Las tareas más elementales de la persona, que le permiten desenvolverse con un mínimo de autonomía o independencia, tales como, el cuidado personal, las actividades domésticas, la movilidad esencial, reconocer personas y objetos, orientarse y ejecutar ordenes y tareas sencillas

[5] **AIVD. Actividades instrumentales de la vida diaria:** Las asociadas a tareas que implican la capacidad de tomar decisiones y resolver problemas de la vida cotidiana, tales como: uso del teléfono, elaboración de la propia comida, realización de compras necesarias para vivir, movilidad en la comunidad, uso de medios de transporte, manejo de dinero y administración de la economía del hogar

[6] Entendiendo por situación de vulnerabilidad: personas con importantes limitaciones en su autonomía funcional, carentes de habilidades relacionales básicas, con una situación económica precaria y sin soporte familiar o soporte débil.

Soporte familiar débil: relaciones familiares conflictivas, o muy deterioradas.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	32/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	33/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GALINDEZ ESTRADA, MERCEDES (Jefatura De Programas Domiciliarios Servicio Accion Comunitaria De Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/06/2021 09:54:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	34/34

NVU7J2JFCMSVWUGM4CXMF5K4ZU