Sestaoko Udala
Ayuntamiento de Sestao
(BIZKAIA)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGULAR EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO A LAS PERSONAS QUE EL AYUNTAMIENTO DE SESTAO DESIGNE USUARIAS DE ESTE SERVICIO.

1ª.-OBJETO DEL CONTRATO.

El presente Pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la licitadora que resulte adjudicataria del contrato de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a las personas que el Ayuntamiento de Sestao designe usuarias de este servicio (en adelante SAD).

2ª.-MARCO JURÍDICO QUE DETERMINA LA INTERVENCIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE SESTAO PARA LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO.

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

En el mismo sentido, el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, del Gobierno Vasco, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, en su artículo 5.2 preceptúa que los Ayuntamientos serán competentes para la provisión de todos los servicios de atención primaria definidos en el artículo 22 de la Ley de Servicios Sociales, salvo el servicio de teleasistencia. Y en su artículo 33.2 a) identifica al Servicio de Ayuda a Domicilio como un servicio de competencia municipal.

En el ámbito del Ayuntamiento de Sestao, la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, además de lo dispuesto en la normativa citada en los párrafos anteriores, queda recogida en el Reglamento regulador de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio aprobado por el Ayuntamiento Pleno en sesiones celebradas los días 30 de marzo de 2004 y 24 de junio de 2008, habiéndose publicado su texto íntegro en los Boletines Oficiales de Bizkaia número 181 de fecha 17 de septiembre de 2004 y número 214 de fecha 6 de noviembre de 2008.

3ª.-DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

El SAD es un 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.

Son objetivos de este Servicio:

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

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

-Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

-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 dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.

-Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, debido a la ausencia temporal de aquélla.

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

Código seguro de Verificación : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

Sinatzaile / Firmante: SECRETARIA DE ESTADO DE FUNCION PUBLICA Data: 2022-04-22 07:05:41(UTC) Fecha: 22/04/2022 07:05:41 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2022-06-02 12:31:01(UTC) Fecha: 02/06/2022 12:31:01 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {e1ce266c-219f-4239-8ec9-7f4cce5e4aba} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

CSV : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA | FECHA : 22/04/2022 09:03 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 22/04/2022 09:04

4ª.-PRINCIPIOS QUE REGIRÁN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

Los principios generales que regirán la prestación del SAD son los siguientes:

-Principio de normalización e integración: el servicio se prestará en el ámbito doméstico, familiar, social y cultural de las personas usuarias, utilizando en la medida de lo posible los recursos normalizados existentes.

-Principio de autonomía: se deberá fomentar al máximo posible la autonomía de la persona usuaria.

-Principio de participación: Se deberá fomentar la participación de la persona en la elaboración del plan de atención.

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

-Principio de profesionalización: Tanto los responsables del servicio como el personal de atención directa deberán tener las competencias profesionales correspondientes.

-Principio de individualización: Todas las personas usuarias de este servicio, previa valoración y diagnóstico de su situación podrán disponer de un plan de atención individualizado adaptado a sus necesidades.

-Principio de complementariedad: Este servicio podrá articularse con otras prestaciones técnicas, económicas o tecnológicas.

-Principio de prevención: La prestación del servicio deberá tener en cuenta el aspecto preventivo para evitar el deterioro de la persona usuaria y la consecuente institucionalización.

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

5ª.-PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

Serán personas usuarias del SAD aquellas que lo soliciten formalmente al Ayuntamiento de Sestao y que sean reconocidas por este Ayuntamiento como usuarias.

El Ayuntamiento de Sestao designará a las personas usuarias y, respecto de cada una de ellas, determinará las tareas a realizar, los días y las horas de prestación del servicio.

6ª.-TAREAS Y ACTUACIONES A DESARROLLAR.

El SAD se realizará con personal auxiliar domiciliario (que deberá disponer de la formación y/o cualificación exigible conforme la normativa que resulte de aplicación) concretándose en el presente Pliego las prestaciones y funciones que se incluyen en dicho Servicio.

El Ayuntamiento de Sestao determinará para cada persona usuaria las tareas y actividades que deberán prestarse de entre el catálogo que seguidamente se expone:

Tareas de atención doméstica:
-Compra de alimentos y preparación de comidas.
-Cuidado de la ropa: lavado, planchado, organización y arreglos sencillos.
-Cuidado de las camas.
-Limpieza cotidiana de la vivienda, mobiliario y enseres de uso diario.
-Pequeños arreglos domésticos que no requieran la intervención de especialista.

Tareas de atención personal:
-Higiene personal.
-Ayuda para levantarse, acostarse, vestirse, desvestirse, incorporarse, sentarse.
-Ayuda para comer.
-Control de la alimentación.

Código seguro de Verificación : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

Sinatzaile / Firmante: SECRETARIA DE ESTADO DE FUNCION PUBLICA Data: 2022-04-22 07:05:41(UTC) Fecha: 22/04/2022 07:05:41 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2022-06-02 12:31:01(UTC) Fecha: 02/06/2022 12:31:01 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {e1ce266c-219f-4239-8ec9-7f4cce5e4aba} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

CSV : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA | FECHA : 22/04/2022 09:03 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 22/04/2022 09:04

-Apoyo a la movilización dentro del hogar.
-Control para la toma y seguimiento de la medicación oral pautada por los servicios médicos de la persona usuaria que no implique una especialización por parte del personal auxiliar domiciliario y, en todo caso, respetando lo previsto en el apartado relativo a tareas excluidas del servicio.
-Cuidado higiénico-sanitario que no implique una especialización por parte del personal auxiliar domiciliario y, en todo caso, respetando lo previsto en el apartado relativo a tareas excluidas del servicio.
-Compañía dentro del hogar.
-Actividades de ocio en el domicilio.

Tareas de integración socio comunitaria:
-Acompañamiento en actividades de participación en el entorno social y familiar, como paseos, actividades de ocio y tiempo libre, educativas y formativas.
-Acompañamiento fuera del hogar en la realización de diversas gestiones: visitas médicas, tramitación de documentos, y otras de carácter similar.

Tareas de educación doméstica y/o familiar:
-De asunción de criterios y pautas higiénicas.
-Organización del hogar y de la economía familiar.
-Apoyo, información y asesoramiento a las personas cuidadoras sobre pautas necesarias para la realización de las labores de cuidado.

Otras tareas:
-Cualquier otra de naturaleza análoga que coadyuve a los objetivos del SAD y así se prevea en el acuerdo del Ayuntamiento de Sestao por el que se determine la persona usuaria y las tareas a realizar.

7ª.-TAREAS EXCLUIDAS.

Quedan excluidas como tareas a realizar mediante el SAD las siguientes:

-Las dirigidas a personas que no hayan sido reconocidas como usuarias del servicio.
-Tareas que pongan en peligro la salud o integridad de la persona trabajadora auxiliar domiciliaria.
-Realización de arreglos importantes en el hogar, entendiendo como tales aquellos que requieran cualificación profesional o especial preparación.
-Tareas de desinfección y desinsectación en los domicilios.
-Limpieza de cualquier superficie exterior al ámbito de la vivienda (escaleras, patios, portales, etcétera).
-No se prestará el servicio en Hospitales, Residencias, Centros de Día o establecimientos similares donde los servicios que se prestan incluyen la atención personal de sus usuarios.
-Todas aquellas tareas de carácter sanitario que requieran una formación específica y profesional.
-Cualquier otra función que expresamente se excluya en el informe que al efecto emita el personal Trabajador Social del Ayuntamiento de Sestao encargado de la gestión de este Servicio.

8ª.-CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

1.-Designación de la persona usuaria, tareas a realizar y tiempo de prestación del servicio.

El órgano competente del Ayuntamiento de Sestao designará a las personas usuarias y, respecto de cada una de ellas, determinará las tareas a realizar y el tiempo de prestación del servicio.

El SAD se realizará, salvo excepciones así establecidas en el correspondiente acuerdo municipal, en los domicilios particulares de las personas beneficiarias y dentro de los límites del término municipal de Sestao.

El servicio se prestará, con carácter general, en horario diurno, de 6:00 horas a 22:00 horas, de lunes a viernes laborables.

No obstante, cuando así se determine por el órgano competente del Ayuntamiento de Sestao en los respectivos acuerdos por lo que se designen a las personas usuarias, podrá establecerse la prestación del SAD tanto en horario nocturno como en sábados, domingos y festivos.

La adjudicataria procurará prestar el SAD a cada persona beneficiaria dentro de la franja horaria que al efecto se le indique por el personal Trabajador Social del Ayuntamiento de Sestao encargado de la gestión de este Servicio. En ningún caso el horario en que se preste efectivamente cada servicio

Código seguro de Verificación : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

Sinatzaile / Firmante: SECRETARIA DE ESTADO DE FUNCION PUBLICA Data: 2022-04-22 07:05:41(UTC) Fecha: 22/04/2022 07:05:41 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2022-06-02 12:31:01(UTC) Fecha: 02/06/2022 12:31:01 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {e1ce266c-219f-4239-8ec9-7f4cce5e4aba} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

CSV : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA | FECHA : 22/04/2022 09:03 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 22/04/2022 09:04

tendrá una desviación de más de dos horas respecto a la franja determinada por el personal Trabajador Social del Ayuntamiento de Sestao encargado de la gestión de este Servicio.

La adjudicataria deberá actuar oportunamente para que, en el plazo máximo de un (1) mes a computar desde el día siguiente al que se le notifique el acuerdo municipal por el que se apruebe la prestación del servicio de ayuda a domicilio a una persona usuaria, su personal auxiliar domiciliario preste efectivamente el servicio aprobado. En supuestos de extrema urgencia dictaminada por el órgano competente del Ayuntamiento de Sestao el servicio deberá iniciarse en el plazo máximo de 24 horas desde la notificación a la adjudicataria.

Las modificaciones que la Sección de Acción Social e Igualdad comunique a la adjudicataria referidas a cambios de personal auxiliar domiciliario o de horarios o de funciones, así como la ampliación de horarios a personas usuarias deberán ser aplicadas por la adjudicataria en el plazo máximo de diez (10) días naturales.

Las bajas de personas usuarias que sean comunicadas a la adjudicataria desde la Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao producirán la suspensión del servicio por parte de la adjudicataria en un plazo máximo de 24 horas, a computar desde la notificación de dicha suspensión.

La adjudicataria procederá al reinicio de servicios que hubiesen sido suspendidos temporalmente en el plazo máximo de 24 horas desde que la Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao comunique a la licitadora que debe reiniciar el servicio.

2.-Coordinación. Profesionales. Medios personales y materiales.

Para la correcta prestación y coordinación de este Servicio, la adjudicataria adscribirá al SAD contratado por el Ayuntamiento de Sestao los siguientes recursos mínimos:

2.1.-Figura de coordinador/a general: con titulación media o superior, que asumirá las funciones de coordinadora con la Jefatura de Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao respecto de cuantos asuntos conciernan al adecuado cumplimiento del contrato.

2.2.-Figura de coordinador/a del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante TSE): con titulación de Diplomatura/Grado en Trabajo Social, con dedicación exclusiva al Ayuntamiento de Sestao de una jornada completa, asumiendo, como mínimo, las siguientes funciones:

-Organización y coordinación, en su sentido más amplio (presentación de casos, seguimiento, resolución y comunicación de incidencias, y todas aquellas funciones necesarias para una óptima prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio que no sean asumidas por el resto del personal adscrito por la adjudicataria para la prestación de este Servicio). Deberá mantener una coordinación permanente con el personal Trabajador Social del Ayuntamiento de Sestao encargado de la gestión de este Servicio (en adelante TSAyto)

2.3.-Personal administrativo: con titulación adecuada a las tareas que le sean asignadas y en la dedicación que las licitadoras consideren oportuno. Asumirá las siguientes funciones:

-Control y seguimiento de horas mensuales de prestación del SAD.

-Elaboración y envío de facturaciones por las horas de SAD prestadas.

-Cualquier otra de carácter administrativo que sea necesaria para un óptimo funcionamiento del Servicio.

2.4.-Personal Auxiliar Domiciliario (en adelante AD): deberán contar con la necesaria formación, experiencia y capacitación para el desempeño de las tareas establecidas, conforme a la normativa que resulte de aplicación para desempeñar las funciones de personal auxiliar domiciliario.

El número de este personal será el suficiente para cumplir la correcta prestación del SAD a todas las personas usuarias del mismo.

Respecto del personal AD, y de conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), se informa que, por así disponerlo el Convenio Colectivo del Sector de Ayuda a Domicilio en Bizkaia (publicado en el Boletín Oficial de Bizkaia número 94 de fecha 20 de mayo de 2014), la entidad que resulte adjudicataria del presente contrato tiene la obligación de subrogarse como empleadora en las relaciones laborales del personal que se relaciona en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que regulan el presente contrato (en adelante PCAP), personal

Código seguro de Verificación : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

Sinatzaile / Firmante: SECRETARIA DE ESTADO DE FUNCION PUBLICA Data: 2022-04-22 07:05:41(UTC) Fecha: 22/04/2022 07:05:41 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2022-06-02 12:31:01(UTC) Fecha: 02/06/2022 12:31:01 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {e1ce266c-219f-4239-8ec9-7f4cce5e4aba} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

CSV : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA | FECHA : 22/04/2022 09:03 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 22/04/2022 09:04

que actualmente está contratado laboralmente por la adjudicataria del vigente contrato de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a las personas que el Ayuntamiento de Sestao designe usuarias de este Servicio.

La adjudicataria no podrá llevar a cabo nuevas contrataciones de personal AD que supongan un incremento respecto del expresamente relacionado anteriormente. Quedan exceptuadas de esa prohibición las contrataciones para realizar las sustituciones necesarias por razón de renuncia, enfermedad, accidente, permisos, licencias u otras análogas del indicado personal relacionado.

2.5.-Medios materiales. Dotaciones informáticas y tecnológicas.

-La adjudicataria deberá disponer de todos los medios materiales y aplicaciones informáticas necesarios para el cumplimiento del contrato, no estando el Ayuntamiento de Sestao obligado a poner a disposición de la adjudicataria ningún tipo de elemento.

-Cualquier tipo de software que sea utilizado en los equipos aportados por la adjudicataria dispondrá de las licencias necesarias, que estarán en vigor durante toda la duración del contrato, y cuyos costes estarán incluidos en el precio de licitación.

-A los efectos de coordinación, comunicación de datos y, en general, para la máxima eficacia en la gestión el servicio, la adjudicataria habilitará una conexión segura que permita el acceso a su aplicación en remoto por parte del personal del Ayuntamiento de Sestao encargado de la gestión de este Servicio.

-La adjudicataria dispondrá de los medios necesarios que garanticen la localización de la persona TSE por parte del personal AD para los supuestos en que se produzcan incidencias durante su jornada de trabajo y con las personas usuarias del servicio, al objeto de que puedan recibir las instrucciones precisas y puedan resolverse de forma inmediata.

-La adjudicataria dispondrá de medios de comunicación (teléfono, fax y correo electrónico) en horario de 8:00 horas a 15:00 horas de lunes a viernes, para garantizar cualquier necesidad de comunicación entre la adjudicataria y el personal Trabajador Social y Administrativo del Ayuntamiento de Sestao encargado de la gestión de este Servicio.

3.-Informes a emitir por la adjudicataria.

-La adjudicataria deberá notificar al TSAyto, a la mayor brevedad posible, y con un margen máximo de veinticuatro horas, cuantas incidencias se produzcan en la realización de los trabajos de prestación del servicio de ayuda a domicilio a cada una de las personas usuarias de este servicio.

-La adjudicataria llevará un cuadro de incidencias diarias del servicio donde recoja fechas de altas, bajas, suspensiones y reanudaciones, nombre de las personas usuarias y personal auxiliar domiciliario que les atiende. Este cuadro de incidencias diarias se remitirá semanalmente al TSAyto.

-La adjudicataria presentará al Ayuntamiento de Sestao, en el plazo máximo de dos meses a contar desde la finalización de cada ejercicio anual natural en que esté en vigor el contrato, una Memoria Anual del servicio prestado en ese periodo, en el que como mínimo se expresen personas usuarias atendidas, número de horas de servicio prestadas a cada una y relación del personal AD que ha estado contratado en dicho periodo anual. Todos los datos se recogerán desagregados por sexo.

-Durante el último trimestre del cada ejercicio anual en que esté en vigor el contrato la adjudicataria se encargará de realizar una Encuesta Anual de Satisfacción de las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio, cuyo contenido será previamente consensuado con la Jefatura de Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao.

-Las comunicaciones relativas a cualquier incidencia sobre el servicio (reclamaciones, quejas, avisos de suspensión del servicio por ausencias temporales de su domicilio, etcétera) que las personas usuarias realicen directamente al personal que la adjudicataria adscriba a la prestación del servicio, serán puestas en conocimiento del TSAyto en el plazo máximo de 24 horas desde que se hubiesen

Código seguro de Verificación : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

Sinatzaile / Firmante: SECRETARIA DE ESTADO DE FUNCION PUBLICA Data: 2022-04-22 07:05:41(UTC) Fecha: 22/04/2022 07:05:41 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2022-06-02 12:31:01(UTC) Fecha: 02/06/2022 12:31:01 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {e1ce266c-219f-4239-8ec9-7f4cce5e4aba} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

CSV : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA | FECHA : 22/04/2022 09:03 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 22/04/2022 09:04

recibido aquellas comunicaciones; al objeto de que sean tramitadas y resueltas oportunamente por el Ayuntamiento de Sestao.

-Así mismo la adjudicataria presentará cuantos informes le sean requeridos por la Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao respecto de las incidencias y actuaciones llevadas a cabo por la adjudicataria en el marco de los trabajos contratados que debe desarrollar. Para la cumplimentación de esta obligación, la adjudicataria dispondrá de un plazo máximo de diez días hábiles, a computar desde el siguiente al que le sea realizado el oportuno requerimiento.

4.-Realización de los trabajos de ayuda a domicilio.

-La adjudicataria deberá realizar los trabajos de prestación del SAD de forma regular y continuada, quedando obligada a cubrir las bajas que se produzcan del personal adscrito a la prestación del servicio, sea por causa de accidente, enfermedad, vacaciones u otra razón, sin que por tal motivo puedan transcurrir más de veinticuatro horas sin prestar el servicio a cualquier persona usuaria del mismo. Dado que las personas usuarias del SAD requieren de una atención continuada, la entidad adjudicataria organizará las sustituciones de personal que sean precisas para evitar la interrupción del servicio, comunicándolo posteriormente al TSAyto.

-La adjudicataria no podrá interrumpir ni modificar la realización de los trabajos de prestación del SAD a ninguna persona usuaria, salvo notificación expresa en tal sentido por parte de la Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao.

-En el supuesto de huelga laboral que afecte al personal auxiliar domiciliario, la adjudicataria vendrá obligada, a requerimiento del órgano de contratación del Ayuntamiento de Sestao y en el plazo y forma que éste indique, a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que establezca la Administración Pública competente en determinación de servicios mínimos para situaciones de huelga. Si la adjudicataria no ofreciera dichas soluciones o no las llevase a la práctica, el órgano de contratación del Ayuntamiento de Sestao podrá promover los contratos que estime precisos para cubrir los servicios mínimos determinados, cuyo coste será por cuenta de la adjudicataria, deduciéndose de su facturación el importe de los referidos contratos. Y la responsabilidad que se derive de tales trabajos contratados a terceros será, sin embargo, de la adjudicataria a todos los efectos.

-La adjudicataria será la única responsable de las obligaciones nacidas entre ella y su personal trabajador, aun cuando los despidos o medidas que se adopten sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento o interpretación del presente contrato.

Será de exclusiva cuenta de la adjudicataria la retribución del personal que emplee en la realización de los trabajos objeto del presente contrato, siendo de su cargo cualquier coste social y/o laboral, debiendo cumplir la legislación vigente y los convenios que le afecten, quedado el Ayuntamiento de Sestao totalmente exento de responsabilidades sobres las relaciones entre la adjudicataria y su personal.

El personal dependerá exclusivamente de la adjudicataria por cuanto tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresaria y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo, y cuantos tributos y/u obligaciones fiscales pudieran derivarse de dicho personal.

La adjudicataria se compromete a retribuir adecuadamente a su personal, asumiendo de forma directa, y en ningún caso trasladable al Ayuntamiento de Sestao, el coste de cualquier mejora de las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, como si obedeciesen a cualquier otra circunstancia.

La adjudicataria será la responsable ante la jurisdicción laboral y de lo social de los accidentes que pudiera sufrir su personal por el desempeño de sus funciones. En este sentido la adjudicataria dotará a su personal de todos los medios de seguridad necesarios quedando obligada, como se ha señalado anteriormente, a cumplir con cuantas disposiciones le sean aplicables en lo relativo a Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo.

5.-Otros criterios de actuación.

Código seguro de Verificación : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

Sinatzaile / Firmante: SECRETARIA DE ESTADO DE FUNCION PUBLICA Data: 2022-04-22 07:05:41(UTC) Fecha: 22/04/2022 07:05:41 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2022-06-02 12:31:01(UTC) Fecha: 02/06/2022 12:31:01 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {e1ce266c-219f-4239-8ec9-7f4cce5e4aba} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

CSV : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA | FECHA : 22/04/2022 09:03 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 22/04/2022 09:04

-La adjudicataria facilitará todo el vestuario y medios auxiliares de trabajo precisos para el personal AD, en los términos previstos en el Convenio Colectivo para el Sector de Ayuda a Domicilio de Bizkaia que resulte de aplicación durante la vigencia del presente contrato.

-El personal AD deberá ir adecuadamente identificado en su uniforme con el logotipo del Ayuntamiento de Sestao.

-La adjudicataria del contrato deberá seguir para su prestación cuantas indicaciones se le realicen desde la Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao respecto de la forma y modalidad de la atención domiciliaria y adaptarse a cuantas modificaciones de tiempo, intensidad, personas, etcétera, sean necesarias de acuerdo con el presente Pliego y criterios de la Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao.

-Dadas las características de los trabajos que deben realizarse, en los que es básica la buena relación con la persona usuaria, la Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao podrá, en todo momento, exigir de la adjudicataria el cambio de la persona AD que realice la prestación de los trabajos de ayuda a domicilio a una persona usuaria concreta, siempre que existan razones fundamentadas para ello.

9ª.-OTRAS CONDICIONES MÍNIMAS QUE HA DE CUMPLIR LA ADJUDICATARIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

1.-Profesionales de la licitadora que han de intervenir en los procesos de alta ordinaria y urgente de personas usuarias, y sus funciones.

En este proceso debe intervenir necesariamente el siguiente personal profesional de la licitadora y desarrollar, como mínimo, las funciones que en cada caso se expresan:

1.1.-Trabajador Social (TSE), las licitadoras pueden referirse a este profesional con diversas denominaciones como Coordinador/a, Supervisor/a, Trabajador/a Social, etc. Y sus funciones han de ser, como mínimo, las siguientes:

-Valoración de las necesidades y perfil de la persona usuaria.
-Asignación de AD a cada persona usuaria.
-Comunicación a AD de las tareas a realizar a cada persona usuaria.
-Participar en el acto de presentación del servicio en el domicilio de la persona usuaria.

1.2.-Auxiliar Domiciliaria/o (AD). Y sus funciones han de ser, como mínimo, las siguientes:

-Participar en el acto de presentación del servicio en el domicilio de la persona usuaria.
-Prestar efectivamente el servicio a la persona usuaria.

2.-Mecanismos para asignación de AD a cada persona usuaria.

En el mecanismo de asignación de AD debe tenerse en cuenta lo que se denomina principio de idoneidad, esto es, seleccionar a AD que mejor se ajuste a las necesidades y perfil de la persona usuaria, valorando para ello los conocimientos, experiencia, aptitudes y actitudes de AD.

Además, al objeto de fomentar la consolidación de jornadas de trabajo completas de AD, que es una demanda histórica de este colectivo y que favorece un mejor clima de trabajo del que se benefician las personas usuarias, en la asignación de AD de entre las candidatas que respondan al principio de idoneidad debe darse preferencia a quien no tenga su jornada de trabajo laboral completa.

Finalmente, también debe considerarse la carga de trabajo de cada AD, procurando equilibrar las tareas de atención personal y las domésticas, al objeto de prevenir riesgos laborales, circunstancia que también favorece al servicio en general.

3.-Presentación del servicio a cada nueva persona usuaria.

El acto de presentación del servicio debe realizarse en el domicilio de la persona usuaria, y en el mismo deben participar necesariamente TSAyto, TSE y AD.

En el acto de presentación del servicio, además de explicar claramente qué tareas y funciones se van a realizar, sus horarios y con qué profesionales debe contactar la persona usuaria en caso de incidencias, todo ello debe facilitarse por escrito a la persona usuaria o a sus familiares de referencia.

Código seguro de Verificación : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

Sinatzaile / Firmante: SECRETARIA DE ESTADO DE FUNCION PUBLICA Data: 2022-04-22 07:05:41(UTC) Fecha: 22/04/2022 07:05:41 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2022-06-02 12:31:01(UTC) Fecha: 02/06/2022 12:31:01 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {e1ce266c-219f-4239-8ec9-7f4cce5e4aba} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

CSV : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA | FECHA : 22/04/2022 09:03 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 22/04/2022 09:04

Sestaoko Udala
Ayuntamiento de Sestao
(BIZKAIA)

4.-Protocolo de adaptación al servicio.

Después del acto de presentación del caso, es necesario hacer un especial seguimiento inicial a la prestación del servicio durante un tiempo para comprobar la adecuación de AD a la persona usuaria y que las tareas asignadas son oportunas.

En este sentido, es deseable un seguimiento durante el primer mes de prestación del servicio, período mínimo necesario para observar, comprobar y valorar la adecuación de tareas y la asignación de AD, en el cual TSE debe llevar a cabo intervenciones con la persona usuaria y con AD que, como mínimo deberían ser una llamada telefónica a la persona usuaria/familiar de referencia y una visita a su domicilio; así como una llamada telefónica y una entrevista personal con AD.

Todas estas actuaciones deben registrarse necesariamente en el programa informático de gestión del servicio de la licitadora al que ha de acceder TSAyto para seguimiento del servicio.

5.-Procesos de seguimiento de los servicios.

Condiciones mínimas que han de garantizarse en estos procesos:

Personal a intervenir: TSE y AD.

Funciones: TSE, organización y planificación del proceso de seguimiento; realización de llamadas a persona usuaria y a AD, visitas a domicilio de persona usuaria y entrevistas con AD; y valoración y traslado de conclusiones a TSAyto.

Las funciones de AD deben ser el registro de incidencias y su traslado a TSE.

Instrumentos de seguimiento: llamadas telefónicas a persona usuaria y a AD (una anual), visitas a domicilio de persona usuaria (una anual) y entrevistas con AD (una anual).

Recogida de datos, intervenciones y conclusiones en el programa informático de gestión del servicio de la licitadora, a disposición de TSAyto.

6.-Protocolos de actuación ante incidencias y urgencias durante la prestación de servicios.

Condiciones mínimas que han de garantizarse al respecto:

Personal a intervenir: TSE y AD.

Disponibilidad de personal para responder de forma inmediata a la demanda de persona usuaria o AD.

Dotación de recursos materiales adecuados a AD para contactar con personal responsable de la licitadora.

Manuales de Protocolos: la licitadora debe facilitar a AD Manual de Protocolos de actuación/de buenas prácticas ante incidencias y urgencias que surjan en la prestación de los servicios. En el Proyecto Técnico que ha de presentar la licitadora, además de referir que facilita a AD estos materiales, debe relacionar los protocolos de que disponen que, para ser considerados suficientes, deben incluir las incidencias más habituales en el ámbito personal y doméstico de las personas usuarias.

7.-Procesos de coordinación del servicio.

7.1.-En la coordinación interna (coordinación entre el personal de la licitadora que interviene en la prestación del SAD) deben cumplirse las siguientes condiciones mínimas:

-Coordinación de TSE con AD. La adjudicataria dotará al personal AD de los medios necesarios para garantizar la localización de TSE por parte del personal AD para los supuestos en que se produzcan incidencias durante su jornada de trabajo y con las personas usuarias del servicio, al objeto de que puedan recibir las instrucciones precisas y puedan resolverse de forma inmediata.

Al respecto deben estar previstas y planificadas entrevistas individuales de TSE con AD (como mínimo dos anuales) para la valoración del estado general de AD, su satisfacción con el trabajo, seguimiento de las medidas generales de actuación profesional; y reuniones grupales de TSE con AD (como mínimo dos anuales) para la comunicación de las directrices generales, intercambio de experiencias y abordaje de problemáticas comunes en la realización de los trabajos.

-Coordinación de TSE con el personal de dirección/coordinación general de la licitadora, para analizar el funcionamiento del servicio, exposición de problemas de gestión y adopción de las medidas para su resolución. Este seguimiento requiere, al menos, una reunión trimestral, para poder solventar en tiempo adecuado las problemáticas de gestión del servicio que puedan detectarse.

Código seguro de Verificación : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

Sinatzaile / Firmante: SECRETARIA DE ESTADO DE FUNCION PUBLICA Data: 2022-04-22 07:05:41(UTC) Fecha: 22/04/2022 07:05:41 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2022-06-02 12:31:01(UTC) Fecha: 02/06/2022 12:31:01 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {e1ce266c-219f-4239-8ec9-7f4cce5e4aba} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

CSV : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA | FECHA : 22/04/2022 09:03 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 22/04/2022 09:04

7.2.-En la coordinación externa (coordinación del personal de la licitadora con el personal de la Sección de Acción Social del Ayuntamiento de Sestao encargado de la gestión del Servicio) deben cumplirse las siguientes condiciones mínimas:

-Coordinación de personal de dirección/coordinación general de la licitadora con Jefatura de Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao, para el seguimiento de cuantos asuntos conciernen al adecuado cumplimiento del contrato. Al respecto debe esta prevista y planificada una reunión trimestral.

-Coordinación de TSE con TSAyto, para el seguimiento puntual y continuado de la prestación del Servicio. Esta coordinación debe realizarse mediante una relación diaria (a través de teléfono, correo electrónico) para comunicar incidencias que requieren resolución inmediata y para puesta en conocimiento de necesidades que motiven modificación en la prestación del Servicio. Así mismo, el control general del servicio y de la facturación requiere que, al menos, estos dos profesionales mantengan una reunión mensual.

-Finalmente, la coordinación externa debe estar apoyada en informes que periódicamente habría de remitir la licitadora al Ayuntamiento, para el seguimiento y comunicación de todas las incidencias, informes programados en cuanto a periodicidad y contenido. En este sentido la adjudicataria debe remitir al Ayuntamiento un informe mensual de los servicios prestados (identificando el nombre de la persona usuaria, las horas que le fueron prestadas de ayuda a domicilio y el nombre de la persona auxiliar domiciliario que las realizó, según PCA), así como un informe semanal de incidencias.

8.-Evaluación del servicio.

La adjudicataria presentará al Ayuntamiento de Sestao, en el plazo máximo de dos meses a contar desde la finalización de cada ejercicio anual natural en que esté en vigor el contrato, una Memoria Anual del servicio prestado en ese periodo, en el que como mínimo se expresen personas usuarias atendidas, desagregadas por sexo, número de horas de servicio prestadas a cada una y relación del personal AD que ha estado contratado en dicho periodo anual. Así mismo, durante el último trimestre del cada ejercicio anual en que esté en vigor el contrato, la adjudicataria se encargará de realizar una Encuesta Anual de Satisfacción de las personas usuarias del SAD, cuyo contenido será previamente consensuado con la Jefatura de Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao.

10ª.-PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El plazo total de ejecución del contrato será de dos (2) años, a computarse desde el día en que se inicie la realización de los trabajos objeto del mismo.

11ª.-PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES.

La adjudicataria evitará y eliminará en toda documentación y material que utilice para el desarrollo del SAD cualquier imagen discriminatoria de la mujer y fomentará una imagen con valores de igualdad, pluralidad de roles y corresponsabilidad.

Se mantendrá en todos los textos un uso del lenguaje no sexista.

En todas las acciones realizadas en el desarrollo del servicio contratado se incorporará la perspectiva de género.

12ª.-CONDICIONES LINGÜÍSTICAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Este contrato está sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística del euskera y castellano establecido en el artículo 6 del Estatuto de Autonomía del País Vasco, y regulado por la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, del Parlamento Vasco, básica de normalización del uso del euskera, y por la normativa que la desarrolla; en su consecuencia, la empresa adjudicataria del contrato deberá observar en la ejecución del contrato la cooficialidad de ambos idiomas, euskera y castellano, sujetando su actividad a criterios de bilingüismo y de respeto a los derechos lingüísticos de las personas usuarias del SAD.

13ª.-PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

La información que la entidad adjudicataria obtenga por causa o como consecuencia del presente contrato es confidencial y sólo podrá utilizarla para la realización del mismo; en su consecuencia esta información estará sometida a las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de

Código seguro de Verificación : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

Sinatzaile / Firmante: SECRETARIA DE ESTADO DE FUNCION PUBLICA Data: 2022-04-22 07:05:41(UTC) Fecha: 22/04/2022 07:05:41 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2022-06-02 12:31:01(UTC) Fecha: 02/06/2022 12:31:01 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {e1ce266c-219f-4239-8ec9-7f4cce5e4aba} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

CSV : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA | FECHA : 22/04/2022 09:03 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 22/04/2022 09:04

diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales; normas que la entidad adjudicataria conoce y se obliga a respetar.

Toda la información o datos que el Ayuntamiento de Sestao, personas usuarias y cualesquiera entidades e instituciones pongan a disposición de la entidad adjudicataria no podrán ser utilizados más que en la medida en que sea necesario para desarrollar los servicios contratados, comprometiéndose la adjudicataria a devolverlos o destruirlos al finalizar el contrato.

La entidad adjudicataria no aplicará esa información ni la utilizará para fines distintos a la prestación del servicio que constituye el objeto del presente contrato.

La entidad adjudicataria no comunicará dichos datos, ni siquiera para su conservación, a otras personas físicas o jurídicas, salvo en los casos previstos en la legislación vigente.

La adjudicataria se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

14ª.-DIFUSIÓN DEL SERVICIO, DOCUMENTACIÓN Y DERECHOS DE IMAGEN.

La representación externa, tanto a efectos de relación entre entidades, instituciones, organismos, personas públicas y privadas como con los medios de comunicación, corresponde al Ayuntamiento de Sestao. El incumplimiento de este punto conllevará las correspondientes sanciones, con independencia de las responsabilidades que se puedan generar en caso de que la adjudicataria se atribuya funciones que no le son propias.

Corresponde al Ayuntamiento de Sestao la titularidad de la documentación (escrita, audiovisual o por cualquier medio) derivada de la relación con las personas usuarias, de la realización de los trabajos objeto del presente contrato o la resultante de la elaboración de informes, estudios, etcétera, dirigida a cualquier destinatario individual o colectivo, público o privado, que la adjudicataria elabore en cualquier fase del desarrollo del contrato y sea derivado de la gestión técnica del contrato.

En toda la documentación que se elabore para la difusión pública del SAD constará que el titular del mismo es el Ayuntamiento de Sestao. Así mismo, constarán los logotipos del Ayuntamiento de Sestao en todos aquellos materiales didácticos o de apoyo que se empleen en las distintas acciones que se lleven a cabo.

15ª.-PROYECTO TÉCNICO.

Por las licitadoras deberá presentarse, conforme a lo que al efecto se disponga en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que regulen este contrato, un Proyecto Técnico en el que se describa la organización y funcionamiento de los trabajos contratados, limitado a 30 folios escritos a una cara (tipo de letra y tamaño: arial 10), con el siguiente contenido:

1.-Procesos de gestión y desarrollo de la intervención. Descripción detallada de los siguientes procesos:

1.1.-Procesos de alta ordinaria y urgente de personas usuarias: profesionales que intervienen y sus funciones; los mecanismos para la asignación de personal auxiliar domiciliario a cada persona usuaria; el acto y contenido de la presentación del servicio; y el protocolo de adaptación de las nuevas personas usuarias al servicio.

1.2.-Procesos de seguimiento de los servicios: personal de la licitadora que interviene en el proceso de seguimiento de la prestación de los servicios; las funciones que se asignan a ese personal; los instrumentos a utilizar; y la recogida y tratamiento de los datos de la intervención.

1.3.-Protocolos de actuación ante incidencias y urgencias durante la prestación de servicios: detalle de protocolos de actuación (variedad de incidencias consideradas, su idoneidad y su contenido); profesionales que intervienen y sus funciones respecto de las incidencias y urgencias que pueden producirse durante la prestación del servicio a una persona usuaria del mismo.

1.4.-Procesos de coordinación del servicio: sistemas de coordinación del personal que interviene en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, tanto los sistemas de coordinación interna del personal dependiente de la licitadora, como de coordinación externa del personal gestor de la licitadora con el personal de la Sección de Acción Social del Ayuntamiento de Sestao

Código seguro de Verificación : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

Sinatzaile / Firmante: SECRETARIA DE ESTADO DE FUNCION PUBLICA Data: 2022-04-22 07:05:41(UTC) Fecha: 22/04/2022 07:05:41 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2022-06-02 12:31:01(UTC) Fecha: 02/06/2022 12:31:01 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {e1ce266c-219f-4239-8ec9-7f4cce5e4aba} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

CSV : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA | FECHA : 22/04/2022 09:03 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 22/04/2022 09:04

Sestaoko Udala
Ayuntamiento de Sestao
(BIZKAIA)

2.-Evaluación del servicio. Métodos que empleará la licitadora para una óptima evaluación continuada del servicio, tanto interna como externa. Los indicadores de evaluación; las encuestas de satisfacción (su contenido, forma de realización, número anual, personal encargado); las memorias para entregar al Ayuntamiento de Sestao (su contenido, número anual, personal encargado); y otros medios de evaluación.

3.-Recursos humanos. Descripción detallada de los siguientes apartados:

3.1.-Recursos humanos que la licitadora adscribirá para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de Sestao: su número, titulación académica de cada uno, porcentaje de jornada laboral dedicada al Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Sestao y funciones y tareas asignadas dentro de la estructura organizativa del servicio.

3.2.-Plan de formación continua: debe presentarse una plantilla en la que se indique el número de acciones formativas para cada año de duración del contrato, el ámbito o materia al que se referirá cada acción, la duración en horas de cada acción, el perfil profesional al que se dirige cada acción, los criterios de selección del personal al que se ofrezca cada acción y el número mínimo de personas trabajadoras adscritas al contrato de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Sestao a las que se garantizará el acceso a cada una de esas acciones formativas.

4.-Sistemas de control presencial del personal auxiliar domiciliario. Descripción de los métodos y herramientas técnicas que vayan a emplearse para un adecuado control presencial del personal auxiliar domiciliario en los domicilios de las personas usuarias, al objeto de comprobar la asistencia, puntualidad y cumplimiento del horario asignado.

5.-Dotaciones informáticas y tecnológicas. Descripción del número y características técnicas de los aparatos tecnológicos y dotaciones informáticas que adscribirá la licitadora para la gestión y tratamiento de la información del contrato de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Sestao.

Sestao.
El Jefe de Sección de Acción Social e Igualdad.
Fdo. José María García Noriega.

Código seguro de Verificación : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

Sinatzaile / Firmante: SECRETARIA DE ESTADO DE FUNCION PUBLICA Data: 2022-04-22 07:05:41(UTC) Fecha: 22/04/2022 07:05:41 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2022-06-02 12:31:01(UTC) Fecha: 02/06/2022 12:31:01 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {e1ce266c-219f-4239-8ec9-7f4cce5e4aba} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

CSV : GEN-2a02-271f-a572-70c6-0b6d-c117-a729-fdc6
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA | FECHA : 22/04/2022 09:03 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 22/04/2022 09:04