PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) DE LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE BUSTURIALDEA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego es regular las condiciones técnicas que han de regir el contrato entre la Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea y la empresa adjudicataria, para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en los municipios que integran dicha Mancomunidad de Servicios, acorde a las competencias municipales en materia de Servicios Sociales.

2.- DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO

DEFINICIÓN

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

OBJETIVOS

Los objetivos del Servicio de ayuda a domicilio son:

- Prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda para realizar las actividades de la vida diaria y/o para mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad.
- Prestar apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red natural de atención.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.
- Mejorar el clima de convivencia mediante intervenciones tendentes a evitar situaciones que entrañen algún riesgo.
- Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Favorecer el mantenimiento de la persona en su domicilio.
- Favorecer el desarrollo de las capacidades de las personas beneficiarias ayudándoles a realizar aquellas tareas que no pueden realizar por sí solas.

3.- MARCO NORMATIVO

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

- La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- La Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- El Decreto 64/2004 de 6 de abril por el que se aprueba la Carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.
- El Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 153/2016 de 11 de octubre, por el que se regula el procedimiento para la valoración y orientación en situación de dependencia.
- El Reglamento regulador del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Mancomunidad de Servcios Sociales de Busturialdea.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

4.- PRINCIPIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

PRINCIPIOS GENERALES

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

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

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

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, ofreciéndo apoyo de carácter polivalente para la cobertura de una amplia gama de necesidades de las personas usuarias.

Principio de complementariedad: este servicio podrá articularse junto con otras prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas de conformidad con lo establecido en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y normativa que lo desarrolla.

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

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

Principio de garantía del ejercicio de los derechos lingüísticos: se garantizará que las personas usuarias sean atendidas en la lengua oficial que elijan.

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

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

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

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

Principio de coordinación de la atención: del cual deben establecerse cauces que, en el marco de la planificación individual, garanticen la coherencia y la complementariedad de las intervenciones desarrolladas por el servicio de ayuda a domicilio y otros servicios: hospitalización a domicilio, atención primaria, cuidados de enfermería, teleasistencia, ayudas técnicas y tecnológicas, adaptación del medio, atención diurna…

Principio de continuidad y regularidad en el personal de atención: en virtud del cual se evitan fórmulas de organización del servicio que impliquen una excesiva rotación o la participación de un número excesivo de profesionales en la realización de las diferentes funciones incluidas en el servicio que atiende a cada persona usuaria.

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

5.- DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

DÍAS DE ATENCIÓN

Con carácter general, el Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará durante todos los días laborables del año de lunes a viernes, en los domicilios particulares, propios o de las familias, de las personas beneficiarias en los municipios que integran la Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona beneficiaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios particulares, siempre que se hallen dentro la zona de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea en los términos previstos en el artículo 15 de la Ordenanza Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Con carácter limitado se podrá prestar el servicio los fines de semana y festivos a las personas calificadas como grandes dependientes (Grado III), en virtud de lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y su normativa de desarrollo, y exclusivamente para las actuaciones de cuidado personal, determinadas en el artículo 8.1-B) del presente Reglamento.

Se entiende por festivos los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco y aquellos concertados entre la Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea y la empresa prestadora del servicio.

HORARIOS DE ATENCIÓN

El horario general del servicio es diurno; de 7 a 22 horas de lunes a viernes.

Los horarios de atención domiciliaria dependerán de los horarios disponibles, así como de la intensidad establecida por la Mancomunidad que se establecerá, dentro del baremo que sea aplicable, conforme a la normativa, previa evaluación y valoración de las necesidades de las personas usuarias por el o la trabajadora social.

En la prestación de atención personal, la entidad adjudicataria del servicio, establecerá los horarios teniendo en cuenta, además de las costumbres horarias, las funciones hacia las que se dirige el servicio. Tendrán tratamiento especial en la asignación de horario aquellos servicios que impliquen:

- Aseo e higiene personal diurno.
- Preparación de la persona para acudir al Centro de Día en el caso de personas mayores y otro tipo de Centros no Residenciales en el caso de personas con discapacidad.
- Preparación de comidas y supervisión de las mismas.
- Atención de niños, niñas y adolescentes.
- En casos excepcionales los horarios de atención podrán ser establecidos por el personal técnico de la Mancomunidad.

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

Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 60 minutos.

Correrá a cuenta de la entidad adjudicataria el tiempo utilizado por su personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias. Los desplazamientos no se incluyen en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio.

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

6.- CONTENIDO Y PRESTACIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

6.1.- POBLACIÓN DESTINATARIA DE LA PRESTACIÓN

Personas empadronadas en los municipios que integran la Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea en situación de dependencia, o riesgo de dependencia, sin límites de edad, que cumpla los requisitos establecidos la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y, las personas que actualmente son usuarias del SAD.

Así mismo, podrán ser usuarias del SAD todas aquellas personas que según la Ordenanza Reguladora del Servicio de Ayuda a Domiciliode la Mancomunidad puedan ser susceptibles de recibir este servicio.

6.2.- PRESTACIONES ORDINARIAS DEL SERVICIO

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

La entidad adjudicataria prestará los siguientes servicios:

6.2.1.- ATENCIÓN DOMÉSTICA

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

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

Relacionadas con la alimentación:
- Preparación y/o suministro de comida, limpieza y recogida de los elementos utilizados.

Relacionadas con el vestido:
- Lavado y colgado de ropa en el domicilio.
- Repaso de ropa.
- Ordenar y guardar la ropa.
- Planchado de ropa en el domicilio.

Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:
- Limpieza previa del domicilio cuando las condiciones del mismo así lo requieran.
- Organización de las tareas domésticas.
- Limpieza y mantenimiento de la vivienda, tanto habitual, como general.
- Calentar y airear la vivienda.
- Limpieza de vajilla y utensilios de cocina.
- Hacer la cama, cambios de ropa de cama.
- Ordenar la casa en general, incluida la retirada de la basura.
- Realización de pequeñas reparaciones en la vivienda que no requieran profesionalización (cambiar bombillas, pegar objetos…)

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

6.2.2.- ATENCIÓN PERSONAL

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

Se considerarán dentro de las actuaciones de atención personal, el apoyo, y/o la orientación, y/o la realización directa de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria:

- Aseo e higiene personal (cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel e higiene bucal…), incluido el cambio de ropa personal y de cama.
- Ayuda en el vestir (vestirse y desvestirse) y preparación de la ropa diaria
- Control y ayuda en la ingesta de alimentos y bebidas de la persona usuaria que no implique una especialización por parte del personal del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Control y seguimiento de la medicación oral pautada por el médico que no implique una especialización por parte del personal del Servicio de Ayuda a Domicilio, incluido el S.P.D (Sistema Personalizado de Dosificación), control y seguimiento de las citas médicas.
- Cuidado higiénico-sanitario que no implique una especialización por parte del personal del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Apoyo y estimulación en la movilidad dentro del hogar.
- Ayuda para la incorporación y movilización en la cama y ayuda para acostarse.
- Prevención, detección e información sobre riesgos de accidentes, así como de situaciones de negligencia y maltrato.
- El acompañamiento fuera del hogar en gestiones de carácter personal: bancarias, de salud, tramitación de recursos y o prestaciones.
- Acompañamiento en traslados fuera del hogar: transporte, centros de servicios sociales especializados, centros sanitarios…
- Otras atenciones de carácter personal, no recogidas en los apartados anteriores, que puedan ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad del servicio y que se desarrollen en el domicilio.

Se entenderá por atención personal aquella actividad que de forma parcial (apoyo) o de forma total (realización) faciliten la ejecución de las actividades instrumentales de la vida diaria necesarias para su cuidado personal.

6.2.3.- PRESTACIONES EDUCATIVAS

Se entenderán como prestaciones educativas aquellas actividades dirigidas a gestionar o apoyar en la gestión de habilidades básicas para la vida diaria.
Se consideraran prestaciones educativas:

- Organización de la economía familiar
- Planificación de la alimentación familiar
- Formación y fomento de higiene personal y domestica
- Educación en hábitos convivenciales relacionados con la familia y su entorno
- Otras atenciones de carácter educativo, no recogidas en el presente apartado, que puedan ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad del servicio y que se desarrollen en el domicilio.

6.2.4.- PRESTACIONES DE CARÁCTER SOCIOCOMUNITARIO

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

6.2.5.- OTRAS PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

Son servicios de carácter complementario y/o extraordinario que deberán ser prestados por la entidad adjudicataria una vez constatada la necesidad y demanda de los mismos, y siguiendo las directrices de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea.

Las prestaciones integradas en este epígrafe son:

Limpiezas de choque

La entidad adjudicataria estará obligada a efectuar una limpieza de choque previa al comienzo de la prestación del servicio en aquellos casos en que sea determinado por la Mancomunidad. El coste de estas limpiezas extraordinarias, hasta un máximo de 3 limpiezas por año, forma parte del contrato y, por lo tanto, las debe asumir la entidad adjudicataria. Estas limpiezas incluirán, en su caso:

La retirada de enseres y/o materia orgánica –por acumulación a lo largo de un periodo prolongado de tiempo en situaciones análogas a las conocidas como “Síndrome de Diógenes”-. Esta retirada incluirá, si el volumen de enseres y materia orgánica a retirar así lo requiriera, la contratación de un contenedor y su posterior traslado a un punto de reciclaje o vertedero.

Realización de compras

Excepcionalmente, y previa valoración de la trabajadora social, se podrán realizar por parte de la auxiliar domiciliaria las compras a la persona o familia usuaria del servicio.

Otras actuaciones

Atendiendo a circunstancias especiales, la Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea podrá determinar la prestación de todas aquellas actuaciones que considere imprescindibles para lograr los objetivos del servicio.

A lo largo de la vigencia del contrato se podrá valorar conjuntamente entre la Mancomunidad y la entidad adjudicataria la incorporación de otros apoyos y prestaciones complementarias.

6.3.- PRESTACIONES EXCLUIDAS

Se consideran prestaciones excluidas, las siguientes:

- Atención directa a familiares o personas allegadas que convivan en el mismo domicilio y no se consideren beneficiarias del servicio.
- Realización de arreglos importantes en el hogar, entendiendo por tales: aquellos que requieran de cualificación profesional o especial preparación.
- Tareas que requieran de un esfuerzo físico importante para la persona profesional y pongan en peligro su salud e integridad física.
- Ayuda en la realización de ejercicios de rehabilitación o mantenimiento que requieran una capacitación profesional especializada.
- Aquellas prestaciones de naturaleza o contenido sanitario que requieran capacitación profesional específica (poner inyecciones, tomar la tensión, colocar o quitar sondas, tratamientos de úlceras o escaras, etc.) vigilancia durante la noche o más allá del límite horario estipulado, vigilancia y apoyo en hospitales y en general, las que sean de competencia de otras administraciones u organismos públicos, y cuantas no se correspondan con los fines del servicio de ayuda a domicilio.

7. MEDIOS PERSONALES

La adjudicataria pondrá a disposición de la Mancomunidad de Serivicios Sociales de Busturialdea un equipo de profesionales con la cualificación y experiencia adecuada y, garantizará la coordinación del equipo y la calidad y el buen funcionamiento del mismo.

El personal adscrito a la prestación directa del servicio (auxiliares domiciliarios/as), deberá estar en posesión de la correspondiente acreditación profesional que sea requerida por la legislación vigente en cada momento, o estar habilitado para el mismo.

Entre el personal contratado por la adjudicataria para la prestación del servicio y la Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea no existirá relación jurídica ni laboral de ningún tipo, quedando este último exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la relación entre la entidad adjudicataria y el personal de la misma.

La adjudicataria adscribirá al Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) los siguientes perfiles profesionales:

7.1.- PROFESIONAL DE COORDINACIÓN

El servicio de coordinación estara activo de lunes a viernes (a excepción de festivos), de 8.00 a 15.00 horas, coincidiendo así con el horario de trabajo del personal de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea.

La entidad adjudicataria, tendrá presencia física en la Mancomunidad, a través de su personal técnico, dos días a la semana (14 horas como mínimo) con el objetivo de realizar seguimiento con el equipo técnico de trabajo social.

La empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito la designación de la figura técnica mencionada, persona que pertenecerá a su organización y será la encargada de ejercer las facultades de coordinación y organización en lo referente al equipo de auxiliares de ayuda a domicilio.

La empresa adjudicataria no podrá cambiar el o la trabajadora social asignada a la Mancomunidad sin el consentimiento de ésta.

Las personas de este perfil profesional deberán ser tituladas en Diplomatura o Grado en Trabajo Social y deberá acreditar estar en posesión del perfil lingüistico 3 o equivalente. Además tendrán que acreditar experiencia en coordinación de equipos y en el Servicio de Ayuda a Domicilio.

La figura de coordinación realizará las siguientes funciones:

1. Información y Coordinación con la Mancomunidad en relación al adecuado funcionamiento del SAD, presentando los informes y documentos que a tal efecto se soliciten: memorias, listados, programas formativos, estudios, incidencias, etc…
2. Organización y coordinación del SAD, siempre en coordinación con la Mancomunidad.
3. Comunicación e información de todas las incidencias que se den en la prestación del SAD a las Trabajadores Sociales y a las personas usuarias o sus personas de referencia.
4. Seguimiento del SAD, siempre en coordinación con el Equipo Tecnico de la Mancomunidad. Para ello, realizarán visitas domiciliarias e informes sociales de seguimiento periódicos que trasladarán al Servicio Social de base.
5. Resolución de todo tipo de incidencias siempre en coordinación con la Mancomunidad.
6. Cualquier otra función que se estime adecuada para el buen funcionamiento del servicio.

7.2.- AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO

Deberán contar con la necesaria formación, experiencia y capacitación para el desempeño de las tareas establecidas, debiendo disponer de la Certificación de Profesionalidad o en trámite, de conformidad con

la normativa vigente, y ajustada al perfil de la persona usuaria.

Obligaciones:

1. Ejercer las funciones correspondientes a las prestaciones establecidas, tanto en su contenido como en su intensidad.
2. Tratar a la persona usuaria con corrección y respetar a su derecho a la dignidad, la privacidad y la autodeterminación.
3. Facilitar, colaborar y tratar con corrección y respeto a las personas profesionales que intervienen en la gestión y prestación del servicio.
4. Comunicar a la o el responsable de la coordinación de la Entidad prestataria del servicio los cambios que detecten en la situación de las personas usuarias, en las nuevas necesidades de las mismas, así como todas aquellas dificultades que pudieran surgir en la prestación del servicio. Cambios, necesidades, dificultades y posibles ausencias que la entidad prestataria a su vez comunicará a la Mancomunidad.

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

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

- Titulo Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería (LOGSE)
- Título de Técnico Auxiliar de Clínica (FP1)
- Título de Técnico Auxiliar de Psiquiatría (FP1)
- Título de Técnico de Auxiliar de Enfermería (FP1)
- Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia (LOE).
- Título de Técnico de Atención Sociosanitaria (LOGSE)
- Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales.
- Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio.
- Certificado de Profesionalidad de la ocupación de auxiliar de Auxiliar de Ayuda a Domicilio.
- Título de Técnico Superior en Integración Social que a la fecha de publicación del presente Acuerdo se encuentren trabajando en la categoría de asistente personal o auxiliar de ayuda a domicilio.

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

La entidad adjudicataria aportará, antes del inicio del contrato y como requisito previo a la firma del acta de inicio una relación de todas las personas adscritas al contrato y de su perfil profesional.

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

En cualquier caso, la Mancomunidad se reserva la posibilidad de en cualquier momento, poder solicitar la documentación necesaria para comprobar que cualquiera de las personas que desarrollen su actividad dentro de este contrato cumple con los requisitos establecidos en este pliego.

7.3.- CONOCIMIENTO DE EUSKERA

El personal de la entidad adjudicataria del Servicio tendrá capacidad de dar respuesta, en el ejercicio de su actividad, en las dos lenguas oficiales de la CAV.

7.4.- CONTINGENCIAS LABORALES Y SUSTITUCIONES. ESTABILIDAD DE LA PLANTILLA.

La entidad adjudicataria deberá cubrir inmediatamente las bajas del personal adscrito a la prestación del servicio y que se produzcan por accidente o enfermedad, vacaciones, licencias u otras causas, durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del servicio a la persona usuaria.

La Mancomunidad podrá en todo momento exigir a la entidad el cambio de los y las profesionales del servicio siempre que existan razones fundamentadas para ello.

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

De conformidad al principio de continuidad y regularidad en la atención a la persona usuaria, la entidad adjudicataria velará por minimizar la rotación del personal y evitará los cambios del personal auxiliar domiciliario asignado a una persona usuaria durante la vigencia del contrato, salvo en situaciones sujetas a derecho de los y las trabajadoras y en situaciones extraordinarias que deberán ser suficientemente justificadas.

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

La entidad adjudicataria tiene la obligación de realizar un aviso previo, con la debida antelación, a las personas usuarias o a sus familiares de los cambios de auxiliar o de horario que se produzcan en el servicio.

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

La Mancomunidad se reserva la facultad de evaluar los cambios realizados y su incidencia en la persona usuaria, pudiendo determinar cambios en la organización del servicio.

7.5.- OTRAS CONDICIONES A CUMPLIR EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

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

- La entidad adjudicataria del contrato no podrá encomendar la prestación del servicio al personal que tenga una relación de parentesco con el destinatario del mismo, hasta el segundo grado de afinidad y el tercero de consanguinidad.
- La entidad adjudicataria prohibirá a sus trabajadores el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias del servicio, suponiendo este hecho una vulneración del código deontológico. En este sentido, la entidad adjudicataria será responsable de su cumplimiento, debiendo informar a la Mancomunidad de cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.
- La entidad adjudicataria del contrato y el personal adscrito no podrán, durante la vigencia del mismo, ofertar ni prestar a las personas usuarias del SAD servicios privados..
- No se realizará ningún servicio si no está presente la persona usuaria en el domicilio.
- Realizar un aviso previo, con la mínima antelación posible, a las personas usuarias o a sus familiares de los cambios de auxiliar o de horario que se produzcan en el servicio.
- Presentar las facturas a la Mancomunidad, entre los días 1 y 5 del mes siguiente a la prestación del servicio

7.6.- SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

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

Con el objeto de salvaguardar el derecho a la salud de las personas trabajadoras que prestan servicio a personas usuarias que padecen enfermedades infecto-contagiosas y que se preve pueda suponer grave peligro para la salud, la entidad adjudicataria informará a su personal de las medidas preventivas que habrán de observar para protegerse de dichas enfermedades y evitar cualquier riesgo o contagio, debiendo facilitar la entidad adjudicataria las medidas que sean necesarias (guantes, mascarillas, bata, etc.), siguiendo siempre las recomendaciones del Gobierno Vasco y del Departamento de Salud de Osakidetza.

7.7.- HUELGA LABORAL

En el supuesto de huelga laboral que afecte al servicio objeto de contratación, la entidad adjudicataria vendrá obligada, a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determine la administración competente.

Una vez finalizada la mencionada huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y el número de horas o servicios que, en su caso, se hayan dejado de prestar.

7.8.- CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LABORAL

La entidad adjudicataria debe cumplir con las disposiciones vigentes en materia laboral o que se dicten durante la vigencia del contrato en materia laboral, así como las derivadas de Convenio Colectivo aplicable, con respecto de las personas a su cargo que adscriba a la prestación del servicio adjudicado, quedando exonerada la Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea del incumplimiento de las citadas disposiciones legales, asumiendo la entidad adjudicataria su condición de empresa. La Administración se reserva expresamente el derecho de exigir cuanta documentación y justificantes estime precisos para acreditar el cumplimiento por la entidad de las obligaciones anteriores.

La entidad adjudicataria será la única responsable de las obligaciones nacidas entre el contratista y sus trabajadores y trabajadoras, aun cuando los despidos o medidas que se adopten sean como consecuencia directa o indirecta del incumplimiento o interpretación del contrato. Será de exclusiva cuenta de la entidad adjudicataria la retribución del personal que emplee en la prestación del servicio objeto de contratación, siendo de su cargo cualesquiera costos sociales y/o laborales, cumpliendo con la legislación vigente y los convenios que le afecten, quedando la Mancomunidad totalmente exenta de responsabilidad sobre las relaciones entre el contratista y su personal. El personal dependerá exclusivamente de la entidad adjudicataria por cuanto ésta tendrá todos los derecho y deberes inherentes a su calidad de empresa y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad en Higiene en el Trabajo, e igualmente estar al corriente del pago de cuantos tributos u obligaciones fiscales pudieran derivarse de dicho personal.

La entidad adjudicataria se compromete a retribuirles adecuadamente asumiendo de forma directa, y en ningún caso trasladable a la Mancomunidad el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de la aplicación de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, como si obedecen a cualquier otra circunstancia.

La entidad adjudicataria será responsable ante la jurisdicción laboral y de lo social de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal por el desempeño de sus funciones. En este sentido, la entidad adjudicataria dotará a su personal de todos los medios de seguridad necesarios, obligándose a cumplir con cuentas disposiciones le sean aplicables en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.

La modificación, en su caso, del convenio colectivo del sector no dará lugar, bajo ningún concepto, a revisión de precios distinta de la prevista ni modificaciones contractuales con incidencia económica en el presente contrato.

8.- MEDIOS MATERIALES

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

8.1.- DESPLAZAMIENTOS

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

8.2.- ROPA DE TRABAJO, EPIs Y AYUDAS TÉCNICAS

La entidad adjudicataria asumirá los gastos de los uniformes y de equipos de protección individuales (EPI) del personal adscrito al servicio. Asimismo, asumirán los gastos de las ayudas técnicas necesarias para la adecuada prestación del servicio.

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

8.3.- DOTACIONES TECNOLÓGICAS

La entidad adjudicataria deberá disponer de los medios y aplicaciones informáticas que faciliten el seguimiento e informe de las rutinas de las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio, y que facilite las labores a efectos de coordinación, comunicación de datos, necesarias para la máxima eficacia en la gestión del servicio. No estando la Mancomunidad obligada a poner a disposición de la empresa adjudicataria ningún tipo de elemento (teléfonos,impresoras, ordenadores, switchs, routers, fax, cámaras de seguridad, conexión a Internet, sistemas de copias de seguridad, licencias…).

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

Todas las auxiliares domiciliarias han de estar localizables, en tiempo real, durante la jornada laboral asignada por la entidad adjudicataria, y dispondrán durante su tiempo de trabajo de teléfono, Smartphone o tablet o cualquier otro elemento de comunicación inmediata que permita reportar diariamente la situación de las personas usuarias de acuerdo a una serie de variables.

Deberá disponer también de un sistema que garantice la localización de la persona coordinadora de las auxiliares designada por la entidad para situaciones que requieran de su inmediata localización.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema de control presencial del personal.

8.4.- OTROS

Además del material señalado, la entidad adjudicataria, deberá de disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas beneficiarias y al personal que presta esta atención.

Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas en cualquier momento y lugar. El personal encargado de la inspección, y la propia Mancomunidad en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada.

9.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

9.1.- CUMPLIMIENTO DE LAS DIRECTRICES DE LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE BUSTURIALDEA Y LA NORMATIVA APLICABLE AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

La Mancomunidad determinará en cada caso las personas que acceden al servicio, la modalidad del servicio, las características de la prestación del servicio, su contenido, su duración, su intensidad, su frecuencia etc.

La entidad adjudicataria del contrato deberá seguir, para la prestación del servicio, cuantas indicaciones realice la Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea respecto a la forma y modalidad del mismo y adaptarse a cuantas modificaciones de tiempo, intensidad, procesos, de personal, etc. sean necesarias de acuerdo con los presentes Pliegos y criterios de la Mancomunidad.

La Mancomunidad de Servcios Sociales de Busturialdea podrá dictar las directrices, orientaciones, objeciones e instrucciones necesarias de cara a la mejor coordinación y eficacia en la prestación del servicio. A estos efectos la adjudicataria deberá acudir a reuniones de coordinación con la Mancomunidad.

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

9.2.- INFORMACIÓN A PRESTAR EN RELACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

La entidad adjudicataria dará cuenta inmediatamente, a la persona responsable correspondiente de la Mancomunidad de las siguientes situaciones:

9.2.1.- VARIACIÓN EN LA SITUACIÓN DE LA PERSONA USUARIA

La entidad adjudicataria comunicará a la Mancomunidad cualquier variación en la situación de la persona beneficiaria, y de las tareas a desarrollar, así como de las auxiliares domiciliarias que intervienen, con el fin de tomar las medidas oportunas con la mayor celeridad.
Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de personas usuarias (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar.
La entidad adjudicataria está obligada a derivar a la persona usuaria a la Mancomunidad ante cualquier variación que se produzca en la situación de la persona usuaria y en la prestación del servicio, a fin de que puedan adoptarse las medidas oportunas para adaptar el servicio a las necesidades detectadas de la persona usuaria con la máxima urgencia. En ningún caso se podrán realizar gestiones por la entidad adjudicataria directamente con las personas usuarias, especialmente, las referidas a inicios, modificaciones o renuncias y/o suspensiones del servicio.

9.2.2.- PROTOCOLO DE LOCALIZACIÓN DE LA PERSONA USUARIA SI NO ESTÁ EN SU DOMICILIO.

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

9.3.- EN RELACIÓN A ASPECTOS ORGANIZATIVOS

La entidad adjudicataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo de siete días a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos municipales.

En caso de extrema urgencia dictaminada por la Mancomunidad, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes o de manera inmediata si fuese necesario, hasta la valoración de la idoneidad del recurso por la Trabajadora Social de referencia.

El personal técnico de la Mancomunidad, podrá impartir las instrucciones técnicas oportunas a la persona responsable de la coordinación de la entidad adjudicataria o a la o el auxiliar asignado al caso, para una eficaz y ágil realización del trabajo.

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

9.3.1.- VARIACIONES EN LA SITUACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS O EN SU VIVIENDA

La entidad deberá informar a la o el trabajador social de referencia en el plazo de 12 horas hábiles sobre cualquier incidencia, alteración en el estado de la persona o cualquier otra circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades de la persona usuaria. Dichas peticiones serán valoradas y revisadas por la trabajadora social para realizar en su caso los ajustes necesarios en el servicio. Dichos ajustes una vez aprobados, serán comunicados a la entidad adjudicataria, quien dispondrá de 48 horas para su implementación.

9.3.2.- VISITAS DE ADAPTACIÓN Y VISITAS DE SEGUIMIENTO

Visitas de adaptación: la persona coordinadora de la entidad adjudicataria deberá realizar una visita de adaptación del servicio en el primer mes desde la puesta en marcha del mismo, con el fin de conocer el grado de aceptación de la persona usuaria al servicio prescrito.

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

9.4.- EN RELACIÓN A LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

La entidad adjudicataria deberá disponer de manera permanente y actualizada de información sobre la población atendida, el personal adscrito al servicio y la actividad prestada a los que la Mancomunidad tendrá en todo momento derecho a acceder:

a) Un fichero, donde registren de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias del servicio: Identificación, número de expediente, fecha de solicitud, fecha de inicio de la prestación del servicio, modalidad, intensidad, tareas que componen el servicio, modificaciones e incidencias, cambios en la situación personal, comunicaciones realizadas al los servicios sociales, fecha de finalización del servicio ...
b) Un libro de sugerencias y reclamaciones
c) Soportes informativos adaptados verbalmente y por escrito, en lenguaje de fácil comprensión para el manejo de las personas que participan en la prestación con el objeto de garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.
d) Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividad, etc.), la elaboración de informes descriptivos y la comunicación con la persona usuaria.
e) Un manual de buena práctica, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación del servicio.

9.5.- SEGUIMIENTO

La entidad adjudicataria a través de su personal técnico y del sistema informático, deberá trasmitir la siguiente información documentada a los servicios sociales de la Mancomunidad con la siguiente periodicidad:

Diaria:

- Las altas de los servicios.
- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Incidencias importantes acontecidas en la prestación de los servicios (suspensiones, ausencia de la persona beneficiaria ...).
- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.

Semanal:

- Modificaciones de asignación de auxiliar domicliaria en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto con personas usuarias, etc.
- Incidencias habituales acontecidas en la prestación de los servicios.
- Conflictos que surjan entre el personasl del SAD y la spersonas usuarias del servicio.
- Valoraciones de la necesidad de ampliación o reducción del servicio.

Mensual:

Facturación de los servicios prestados mediante la presentación de la factura correspondiente que deberá contener:

- Horas prestadas
- Precio unitario
- Base imponible
- IVA aplicado e importe
- Total a facturar por tipo de hora
- Total a facturar al mes.

Junto con la factura, la empresa adjudicataria deberá elaborar un documento que incluya:

- Una relación de las personas usuarias con nombre, apellidos y DNI. Detallando por cada una de ellas:
  - Grado de dependencia de la persona usuaria.
  - Número de horas y tipo de servicio adjudicado. (días de la semana de servicio - adjudicado y horas diarias)
  - Número de horas prestadas. (días de la semana de servicio prestado y horas diarias).
  - Número de horas no prestadas y motivo.
  - Número de horas de respiro.
  - Otras actuaciones realizadas en el domicilio (limpieza general/choque, apoyo técnico).
- Contratos de las personas contratadas por la entidad prestataria, en los que se señale el tipo, la fecha de inicio y el tiempo de duración del contrato, asi como Ja jornada laboral y los TC1 - TC2. Formación acreditada de las personas contratadas.

Semestral:
Listado actualizado del personal de plantilla recogiendo las siguientes situaciones: Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y despido; ILT (enfermedad, maternidad, accidentes); vacaciones; permiso sin sueldo; excedencia ...

Anual:
Memoria anual de actividad del servicio que incluya:
- Número de personas atendidas, intervenciones realizadas, etc
- Número de visitas realizadas
- Resultados de la Encuesta de Satisfacción de las personas usuarias.
- Plan de Igualdad: informe de impacto de género con indicadores y datos desglosados por sexo de las personas beneficiarias o usuarias del contrato, así como de la plantillaque ejecutará el mismo, detallando el contenido de las medidas de igualdad aplicadas.
- Informe Evaluación del Plan de Formación.
- Informe Evaluación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- Informe Evaluación del Plan de Normalización del Uso del Euskera.
- Informe Evaluación de las reclamaciones, quejas y sugerencias.

Toda la información deberá facilitarse desglosada por sexo.

La entidad adjudicataria no realizará informe alguno a persona o entidad distinta de la Mancomunidad, salvo que sea en cumplimiento de una petición judicial, en cuyo caso, dicha circunstancia deberá ser comunicada de manera inmediata a la Mancomunidad.

9.6.- EN RELACIÓN A LA FACTURACIÓN

Hora prestada y precio del servicio

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

La hora contratada y a facturar por la empresa es una hora de 60 minutos de trabajo presencial y real en el domicilio o dispositivo municipal establecido para la atención, de la persona usuaria y que se corresponderá con el precio/hora ofertado por la adjudicataria.

Las horas reconocidas y finalmente no prestadas, cualquiera que sea el motivo, no se facturarán.

A los efectos de este contrato, se consideran horas ordinarias las que no son festivas y son horas festivas las realizadas en sábados, domingos y festivos, de acuerdo al Convenio Colectivo del Sector Ayuda a domicilio en Bizkaia vigente.

El coste de la hora ordinaria vendrá determinada por la oferta del licitador y el precio de la hora festiva se calculará aplicando un 75% a la hora ordinaria ofertada por la entidad adjudicataria.

Ahora bien, se debe tener en cuenta que las horas de servicio que deberán ser prestadas en los próximos años en el que estará vigente este contrato no se conocen de antemano y estarán condicionadas por la disponibilidad presupuestaria de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea, por la demanda del servicio por parte de las personas usuarias y por las posibles modificaciones normativas que regulen el servicio o aspectos que influyan en él.

Proceso de facturación

La facturación de los servicios prestados se realizará mensualmente con factura electrónica. Entre los días 1 y 5 del mes siguiente a la prestación del servicio se deberá presentar a la Mancomunidad:

- Estimación del importe de la factura con el detalle de las horas de servicio prestadas para la percepción del precio estipulado.
- Un listado adjunto de horas prestadas en total, detallando las personas usuarias con nombre, apellidos y D.N.I, y el numero de horas de servicio por usuario

9.7.- PERIODO TRANSITORIO

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

Durante este periodo transitorio, la entidad saliente deberán liquidar sus obligaciones económicas y sociales con el personal, y por otro, la entidad entrante procederá al cumplimiento de las obligaciones sociales que le correspondan.

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

9.8.- CALIDAD DEL SERVICIO

El personal técnico de la Mancomunidad realizará un seguimiento continuado de la adecuación de los servicios a las necesidades de las personas beneficiarias en su entorno, proponiendo las modificaciones pertinentes y evaluando junto con las personas beneficiarias la consecución de los objetivos propuestos.

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

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

La entidad adjudicataria del servicio presentará a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea en el primer mes del inicio del contrato un Código deontológico como garantía de la correcta relación entre las personas usuarias y el personal.

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

La Mancomunidad podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados mediante los medios que estime oportunos.

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

9.9.- RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

La entidad adjudicataria deberá elaborar un Procedimiento de Gestión de Sugerencias y Quejas e informar sobre la existencia del mismo a las **personas usuarias**. Para realizar dicho procedimiento deberán disponer de unos formularios, que elaborará la empresa adjudicataria, en los que se deberá reflejar como mínimo los términos de la reclamación, queja o sugerencia y datos de la persona que la interpone.

Trimestralmente la entidad adjudicataria deberá elaborar informes de análisis de las quejas y de las acciones que han adoptado para su solución.

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

9.10.- PROTECCIÓN DE DATOS

Los licitadores deberán indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

10.- OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESENCIALES DEL ADJUDICATARIO

Son obligaciones contractuales esenciales para el adjudicatario:

a) La adscripción de medios personales y materiales necesarios para la ejecución del contrato y en especial los indicados en su proposición.

b) Las condiciones para proceder a la subcontratación según lo dispuesto en el art. 215.3 LCSP

c) Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes y que resulten de aplicación en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo las obligaciones derivadas del Convenio Colectivo aplicable, con respecto a las personas a su cargo que adscriba a la prestación del Servicio adjudicado.

d) Prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio de forma regular y continuada, quedando obligada a cubrir las bajas de personal que se produzcan por accidente o enfermedad, vacaciones y otras causas, durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del Servicio.

e) Presentar a la Mancomunidad toda la documentación exigida en los presentes Pliegos que permitan evaluar la calidad de la asistencia prestada a las personas beneficiarias del Servicio, todo ello sin perjuicio de la permanente facultad de inspección de la Administración Local.

f) Presentar a la Mancomunidad los documentos e informes que estime oportunos para el control, inspección y seguimiento de la prestación del servicio, quedando obligada la adjudicataria a presentarlos.

g) Entregar a la Mancomunidad a la finalización del contrato toda aquella información relativa a la prestación del servicio, de modo que la siguiente empresa adjudicataria pueda prestar el servicio con normalidad.

h) En materia de **PROTECCIÓN DE DATOS** la empresa adjudicataria que será la encargada del tratamiento de datos con la finalidad de gestionar el contrato del Servicio de Ayuda a Domicilio, está obligada a asumir:

- El cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, comprometiéndose explícitamente a informar y formar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanan y a tal efecto, realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios con su personal a fin de asegurar el cumplimiento de tales mandatos.
- La obligación de presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere el punto anterior.

La Administración se reserva expresamente el derecho de exigir cuanta documentación y justificantes estime precisos para acreditar el cumplimiento por la empresa de todas las obligaciones esenciales anteriores.

11.- PENALIDADES CONTRACTUALES

a) Por el cumplimiento defectuoso de otras condiciones a cumplir en la ejecución del contrato establecidas en la cláusula 7.4 de estos pliegos: hasta un 10% del precio del contrato.
b) Los incumplimientos o los retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos que sea grave y dolosa, dará lugar a la imposición de las penalidades a que se refiere el artículo 192 LCSP.
c) Por incumplir los compromisos que han sido valorados en los criterios de adjudicación: se aplicará una penalidad desde 0,1% del precio del contrato y proporcionalmente a la gravedad del incumplimiento, hasta un 10% del precio del contrato.
d) Por incumplir los criterios sociales de adjudicación.
e) Incumplimiento de los compromisos adquiridos en materia de formación:
   - Se acreditará mediante presentación de título de asistencia al curso donde se especificarán al menos los siguientes detalles: fecha, materia, número de horas y asistente.
   - Si finalizado el plazo máximo de compromiso adquirido no se hubiera realizado la formación, o esta no hubiera alcanzado el número de horas comprometidas se aplicará la siguiente penalización: desde 0,1% del precio del contrato y proporcionalmente a la gravedad del incumplimiento, hasta un 10% del precio del contrato.

f) Por cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato: se aplicará una penalidad desde 0,1% del precio del contrato y proporcionalmente a la gravedad del incumplimiento, hasta un 10% del precio del contrato y conforme a lo siguiente :

Se definen como cumplimiento defectuoso los siguientes:

Incumplimientos leves

- El retraso, la falta de puntualidad, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- La ligera incorrección con las personas usuarias.
- Realizar tareas no programadas y la omisión de las tareas programadas.
- La omisión de la notificación a la Mancomunidad de las incidencias que se produzcan en la prestación del Servicio en un plazo superior a 48 horas e inferior a 72 horas.
- La realización de cambios excesivos e injustificados del personal que presta el servicio.

Incumplimientos graves

- El abandono del servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.
- No prestar el servicio con las debidas garantías de seguridad e higiene.
- Las ofensas verbales o físicas y el trato vejatorio a la persona usuaria salvo que revistiese características tales que le calificasen de muy grave.
- La falsedad o falsificación de los servicios.
- La omisión de la notificación a la Mancomunidad de las incidencias que se produzcan en la prestación del Servicio en un plazo superior a 72 horas.
- No guardar la confidencialidad respecto de información de personas usuarias que se conozcan en razón del servicio prestado y que perjudique a la persona usuaria o se utilice en provecho propio.
- Cambios sobre las tareas encomendadas, la frecuencia, la intensidad sin previa autorización escrita de la Mancomunidad.
- Llegar a acuerdos o propiciarlos con las personas usuarias sobre los términos pautados del servicio que contravengan lo recogido en el plan de intervención individual.
- La mala praxis: actuaciones que pueden suponer un riesgo para preservar la integridad de la persona usuaria.
- La falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del servicio, tanto en su calidad como en la cantidad.
- En general, el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con la persona usuaria y la comisión de tres faltas leves en el transcurso de un año.
- No proporcionar la información sobre las condiciones de los trabajadores a los que afecte la subrogación en los términos recogidos en el artículo 130.1 de la LCPS.
- La no remisión dentro del plazo que señale la Mancomunidad de la documentación e informes que se requieran a la adjudicataria, siempre que no esté calificada como falta muy grave.
- El incumplimiento de las obligaciones derivadas de la organización y colaboración con la Mancomunidad.
- El incumplimiento de la obligación de aviso previo a las personas usuarias de los cambios de auxiliar o de horario en el servicio.

Incumplimientos muy graves

- La acumulación o reiteración de tres faltas graves cometidas en el transcurso de un año.
- La falta de prestación de los servicios concertados.
- La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa de manera continuada del Servicio, tanto en su calidad como en la cantidad.
- La auto atribución o ejercicio de competencias municipales.
- La no remisión de la documentación técnica en los plazos previstos en el contrato.
- La ocupación del personal adscrito al servicio en tarea distinta a la propia objeto del contrato.
- La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenados por escrito por los técnicos municipales, siempre que ésta sea una actitud directamente imputable al adjudicatario o a sus directivos responsables.
- El incumplimiento de los servicios mínimos en caso de huelga.
- Utilización indebida de formulas laborales de contratación
- El cobro a las personas usuarias del servicio o recibir de las personas usuarias y/o sus familiares, cualquier objeto en concepto de retribución tanto en metálico como en especie o donación.
- Prevalerse de la información que obtengan/conozcan tanto la entidad adjudicataria como su personal, de las personas usuarias del servicio a fin de ofertarles otros servicios o prestaciones que la entidad adjudicataria y/o su personal realice, en el marco de su actividad, al margen del contrato.
- Cualquier conducta constitutiva de delito, especialmente las coacciones, estafa y robo o hurto a las personas usuarias del servicio y/o a sus familiares.
- Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave a las personas usuarias y/o a sus familiares.
- La negativa, entorpecimiento, resistencia, o cualquier tipo de falta, en relación con el ejercicio de las facultades de control, inspección, atribuidas a la Mancomunidad en la normativa aplicable, sean cometidas por la entidad adjudicataria y/o el personal adscrito a la prestación del servicio.
- La utilización de horas valoradas como servicio, para la realización de traslados de auxiliares entre domicilios de personas usuarias.
- El incumplimiento de la obligación de hacer entrega, a la finalización del contrato, de los datos e informaciones que se recogen en los Pliegos.
- En general, las acciones u omisiones que supongan infracción e incumplimiento del servicio objeto del contrato y de sus características y que se opongan manifiesta y notoriamente a este Pliego.
- Incumplimiento total o parcial de las propuestas o compromisos ofertados para la valoración de los criterios de adjudicación.

12.- CAUSAS ESPECÍFICAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

- El incumplimiento de las obligaciones esenciales calificadas como tales en los pliegos o en el contrato.
- La comisión de una infracción muy grave de las previstas en los apartados precedentes.

ANEXO:LISTADO DE PERSONAL A SUBROGAR

RELACION NOMINAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE BUSTURIALDEA						
TRABAJADORAS FIJAS						
Nº	**Categoría**	**Fecha de antigüedad**	**Fecha baja**	**Porcentaje de jornada**	**Tipo contrato**	**Salario bruto anual**
1	AUX DOMICILIARIA/O	04-06-1990	10-08-2024	50	540	12.362,01 €
2	AUX DOMICILIARIA/O	22-04-1991	08-05-2023	100	100	24.724,03 €
3	AUX DOMICILIARIA/O	19-01-1991		100	100	24.724,03 €
4	AUX DOMICILIARIA/O	08-05-1991		100	100	24.724,03 €
5	AUX DOMICILIARIA/O	01-10-1990		100	100	24.724,03 €
6	AUX DOMICILIARIA/O	03-11-2003		100	100	24.724,03 €
7	AUX DOMICILIARIA/O	02-11-2006		100	189	24.724,03 €
8	AUX DOMICILIARIA/O	20-12-2003		100	100	24.724,03 €
9	AUX DOMICILIARIA/O	16-08-2004		100	100	24.724,03 €
10	AUX DOMICILIARIA/O	01-05-2009		100	189	24.724,03 €
11	AUX DOMICILIARIA/O	21-06-2004		100	100	24.724,03 €
12	AUX DOMICILIARIA/O	17-06-2019		100	100	24.724,03 €
13	AUX DOMICILIARIA/O	06-02-2008		100	189	24.724,03 €
14	AUX DOMICILIARIA/O	21-11-2008		100	189	24.724,03 €
15	AUX DOMICILIARIA/O	23-03-2009		100	100	24.724,03 €
16	AUX DOMICILIARIA/O	17-04-2010		100	189	24.724,03 €
17	AUX DOMICILIARIA/O	26-09-2007		100	189	24.724,03 €
18	AUX DOMICILIARIA/O	12-12-2014		83	200	20.602,53 €
19	AUX DOMICILIARIA/O	24-11-2015		67	200	16.481,04 €
20	AUX DOMICILIARIA/O	25-08-2015		83	200	20.602,53 €
21	AUX DOMICILIARIA/O	12-11-2015		67	200	16.481,04 €
22	AUX DOMICILIARIA/O	31-12-2015		67	200	16.481,04 €
23	AUX DOMICILIARIA/O	04-01-2016		67	200	16.481,04 €
24	AUX DOMICILIARIA/O	10-12-2016		67	200	16.481,04 €
25	AUX DOMICILIARIA/O	21-07-2017		50	200	12.362,01 €
26	AUX DOMICILIARIA/O	01-02-2018		50	200	12.362,01 €
27	AUX DOMICILIARIA/O	16-01-2023		50	200	12.362,01 €
28	AUX DOMICILIARIA/O	21-02-2019		67	200	16.481,04 €
29	AUX DOMICILIARIA/O	25-06-2019		67	200	16.481,04 €
30	AUX DOMICILIARIA/O	11-05-2019		67	200	16.481,04 €
31	AUX DOMICILIARIA/O	06-02-2008		100	100	33.839,40 €
TRABAJADORAS TEMPORALES						
Nº	**Categoría**	**Fecha de antigüedad**	**Fecha baja**	**Porcentaje de jornada**	**Tipo contrato**	**Salario bruto anual**
1	AUX DOMICILIARIA/O	01/02/2023		50	510	12.362,01 €
2	AUX DOMICILIARIA/O	19/12/2022		100	410	24.724,03 €
3	AUX DOMICILIARIA/O	01/10/2022		100	410	24.724,03 €
4	AUX DOMICILIARIA/O	26/10/2022		100	410	24.724,03 €
5	AUX DOMICILIARIA/O	01/05/2023	10-08-2024	64,5	541	15.947,00 €
6	AUX DOMICILIARIA/O	11/04/2023	27/03/2023	100	410	33.839,40 €