



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**
Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO QUE TIENE
POR OBJETO LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A
DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**

INDICE

1. OBJETO	2
2. NORMATIVA	3
3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	5
3.1. Naturaleza del servicio	5
3.2. Principios generales	5
3.3. Objetivos	6
4. CONTENIDO Y PRESTACIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO A CONTRATAR	7
4.1. Población destinataria de la prestación	8
4.2. Prestaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio	9
4.3. Prestaciones excluidas	14
5. LUGAR Y HORARIO DE ATENCIÓN	15
5.1. Lugar de atención	15
5.2. Horario de atención	16
5.3. Estimación horaria	17
6. MEDIOS PERSONALES	18
6.1. Perfil profesional	18
6.2. Funciones del auxiliar de ayuda a domicilio	19
6.3. Coordinación	21
6.4. Sustitución de profesionales	22
6.5. Subrogación del personal	23
7. MEDIOS MATERIALES	23
8. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA	25
8.1. Cumplimiento de las directrices del Departamento de Igualdad y Acción Social y la normativa aplicable al Servicio de ayuda a domicilio	25
8.2. Cumplimiento de la normativa laboral	27
8.3. Rotación del personal	29
8.4. Idiomas	29
8.5. Información y documentación a proporcionar al Área de Acción Social	29
8.6. Promoción de la igualdad entre mujeres y hombres	29
9. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA O INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO	32
10. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN	34
11. CESE O FINALIZACIÓN DEL SERVICIO	35
12. INCUMPLIMIENTOS Y PENALIDADES	35
12.1 Incumplimientos	35
12.2 Penalizaciones	39
ANEXO 1 RELACION DEL PERSONAL SUBROGABLE	40



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

1. OBJETO

El objeto de este pliego de condiciones técnicas es establecer las condiciones para la contratación de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD) en el municipio de Valle de Trápaga-Trapagaran.

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

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

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

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



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**
Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

2. NORMATIVA

Para la prestación de los servicios de SAD se aplicarán todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

Normativa básica del Servicio de Ayuda a Domicilio

- Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera
- Ley Orgánica 1/ 1996, de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor
- Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro y homologación e inspección de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma Vasca.
- Decreto 64/2004, de 6 de abril, de carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales.
- Ley 3/2005, de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999.
- Ley 12/2008, de 5 de diciembre de Servicios Sociales.
- Decreto 238/2010, de 14 de septiembre de la Alta Inspección en materia de Servicios Sociales.
- Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Decreto 155/2012, de 24 de julio, de Registros de Servicios Sociales.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

- Decreto 353/2013, de 28 mayo, de Ficha Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales y del Instrumento de Diagnóstico Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Real Decreto 1050/2013, de 27 de diciembre, por el que se regula el nivel mínimo de protección establecido en la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- 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.
- Real Decreto 291/2015, de 17 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Ley 2/2016, de 7 de abril de Instituciones Locales de Euskadi.
- 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.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**
Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

Así mismo será de aplicación la normativa y los procedimientos municipales, así como toda aquella que pueda desarrollarse durante la vigencia del contrato.

3. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

3.1. Naturaleza del servicio

El SAD, tal y como viene delimitado en el marco legal general y en el Decreto 185/2015 de Cartera de prestaciones y servicios en su ficha (1.2) se establece como:

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

3.2. Principios generales

- 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: en virtud del cual se favorece al máximo el mantenimiento de las habilidades que conserve la persona 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 pueda realizar.
- 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.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

- Principio de profesionalización: tanto las personas responsables del servicio como el personal de atención directa deberán tener las competencias profesionales correspondientes.
- Principio de individualización: todas las personas beneficiarias 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.

3.3. Objetivos.

Los objetivos del SAD son:

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



- #### 4. CONTENIDO Y PRESTACIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO A CONTRATAR

Los Servicios a contratar se definen según las características de las actuaciones que se desarrollen con las personas usuarias y, con carácter general, se definirán considerando las tareas a realizar para la consecución de los objetivos planteados en el Programa de Atención Individualizado.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**
Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

4.1. Población destinataria de la prestación.

La población beneficiaria del SAD será, con carácter general, aquella que, estando empadronada en el municipio del Valle de Trápaga-Trapagaran, cumpla alguna de las siguientes características:

- personas en situación de dependencia o riesgo de dependencia sin límites de edad y/o que cumpla los requisitos establecidos en el Decreto 185/2015, de 6 de Octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- personas sin reconocimiento del grado de dependencia:
 - a) personas o familias en situación o riesgo de exclusión social según baremo de Gobierno Vasco y/o con informe de necesidad del personal técnico de servicios sociales municipales, previo plan de atención individual y/o familiar.
 - b) familias con menores en situación de riesgo o desamparo según el instrumento para la valoración de las situaciones de riesgo y desamparo para la protección de la infancia y adolescencia (Decreto 152/2017, de 9 de mayo, por el que se aprueba la actualización del Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los Servicios Sociales Municipales y Territoriales de Atención y Protección a la Infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco (Balora), que será de uso obligatorio por parte de los Servicios Sociales Municipales y territoriales de atención y protección a la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco), con informe del personal técnico de Servicios Sociales Municipales y previo plan de atención individual y/o familiar.
- Así mismo, podrán ser usuarias del SAD todas aquellas personas que según criterio del Departamento de Igualdad y Acción Social del Ayuntamiento de Valle



4.2. Prestaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio.

4.2.1. Atención personal

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 SAD.
- control y seguimiento de la medicación oral pautada por el médico que no implique una especialización por parte del personal del SAD, 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 SAD.
- apoyo y estimulación en la movilidad dentro del hogar.
- ayuda para la incorporación y movilización en la cama y ayuda para acostarse.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

- prevención, detección e información sobre riesgos de accidentes, así como de situaciones de negligencia y maltrato.
- apoyo, información y asesoramiento a las personas cuidadoras sobre pautas necesarias para la realización de las tareas de cuidado

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.

4.2.2. Atención doméstica y del entorno.

Se entenderá por atención doméstica aquella actividad que de forma parcial (apoyo) o de forma total (realización) faciliten la ejecución de las actividades instrumentales de la vida diaria relacionadas con el mantenimiento de la vivienda donde la persona usuaria reside.

Se considerarán como atención doméstica las siguientes actividades:

➤ De tipo general

Entrenamiento en habilidades domésticas, supervisión del domicilio (suministros de agua, luz, electricidad), asesoramiento sobre mobiliario, menaje, adiestramiento en el uso de electrodomésticos y telefonía.

➤ Relacionadas con la alimentación

- Apoyo en la planificación y preparación de comidas, incluida la recogida y limpieza de los elementos utilizados.
- Compra de comida.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRÁPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

➤ Relacionados con el vestido

- Lavado y colgado de ropa en el domicilio.
- Revisión de ropa.
- Ordenación de ropa.
- Planchado de ropa en el domicilio.

➤ Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda

- Limpieza y mantenimiento de la vivienda.
- Organización de las tareas domésticas.
- Hacer la cama, cambios de ropa de cama.
- Orden de la casa en general.
- Limpieza de utensilios de cocina.
- Limpiezas generales del hogar, anualmente, complementarias a la limpieza de mantenimiento del hogar.
- Limpieza de cristales, lámparas cada seis meses.
- Fregado de vajillas.
- Limpieza de balcones.
- En casos excepcionales bajar basura.

Otras atenciones de carácter doméstico, no recogidas en los apartados anteriores que con carácter específico y bajo criterio técnico, puedan ser incluidas.

4.2.3. Actuaciones de prevención y promoción social.

Estas actividades se definen como aquellas que previenen las situaciones de riesgo y promocionan las capacidades de las personas usuarias:



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

- a) detección de incidencias o alteraciones en el estado físico, psíquico o emocional de las personas usuarias.
- b) promoción de las relaciones con el entorno favoreciendo su participación social.
- c) detección de las situaciones de soledad.
- d) estimulación de la autonomía.
- e) prevención, detección e información sobre riesgos de accidentes así como de situaciones de negligencia o maltrato.

4.2.4. Prestaciones extraordinarias

Son servicios de carácter extraordinario que deberán ser prestados por la Entidad adjudicataria una vez constatada la necesidad y demanda de los mismos, y siguiendo las directrices del Departamento de Igualdad y Acción Social.

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 el Departamento de Igualdad y Acción Social. Máximo 2 limpiezas por cada año de contrato. El coste de estas limpiezas deberá ser asumido por 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



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

enseres y materia orgánica a retirar así lo requiriera, la contratación de un contenedor y su posterior traslado a un punto de reciclaje o vertedero.

- la desinfección y desinsectación del domicilio previa y posterior a la limpieza de choque, realizada por una empresa especializada y debidamente autorizada.
- el tratamiento desodorizante mediante ozono, realizada por una empresa especializada y debidamente autorizada, cuando sea necesario, una vez contrastado el estado del domicilio tras su vaciado y limpieza.

Compras puntuales

Excepcionalmente, cuando la persona profesional del Trabajo Social del Departamento de Igualdad y Acción Social así lo estime pertinente, se podrá determinar que la persona auxiliar domiciliaria efectúe las compras a la persona usuaria del servicio.

Custodia de llaves

La entrega de llaves del domicilio por parte de la persona usuaria a la adjudicataria o personal a su cargo podrá realizarse con carácter excepcional, previa autorización por escrito de la persona usuaria o su representante legal ante el Servicio Social de Base, y bajo su responsabilidad.

A la finalización del servicio, la entidad adjudicataria deberá hacer entrega de las llaves a la persona usuaria o su representante legal.

Estos actos se formalizarán por escrito ante el Servicio Social de Base Municipal.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

Atendiendo a circunstancias especiales, el Departamento de Igualdad y Acción Social podrá solicitar a la entidad adjudicataria la prestación de todas aquellas actuaciones que considere imprescindibles para lograr los objetivos del servicio.

4.3. Prestaciones excluidas

Se consideran actuaciones excluidas del programa de ayuda domiciliaria las siguientes:

- compañía y paseos, cuando ésta sea la única actividad requerida.
- fregar o dar cera al suelo de rodillas.
- lavar a mano.
- realizar tareas que supongan riesgos subiéndose a altura.
- limpieza de metales que requieran tratamiento especial.
- realizar compras fuera de la zona si es posible hacerlas en las proximidades del domicilio, salvo excepciones señaladas por el Departamento de Igualdad y Acción Social.
- realización de arreglos de cierta entidad en la vivienda, como pintar techos, empapelar, aplicar producto para tapar las juntas de los azulejos, etc.
- gestión de cuestiones relacionadas con herencias, así como responsabilizar a la persona prestadora del SAD de la posesión de firma o autorizaciones para realizar cobros de dinero de libretas de ahorro.
- desarrollo de tareas de carácter sanitario, en general aquellas que impliquen por parte de la Auxiliar Domiciliaria una especialización, como por ejemplo:
 - tomar la tensión.
 - poner inyecciones.
 - colocar o quitar sondas.
 - suministrar una medicación que implique un cierto grado de conocimiento.
 - realizar curas de cierta complejidad.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

- cuando vayan a realizarse obras en el domicilio de la persona beneficiaria, ésta avisará con la suficiente antelación al Departamento de Igualdad y Acción Social para que se acuerde que funciones realizará la Auxiliar domiciliaria durante y después de las mismas.
- cuando en la Unidad de Convivencia (UC) sea una única persona la destinataria del SAD, el Servicio no atenderá a otras personas de la familia o allegadas que habiten en el mismo domicilio.
- la realización de la escalera y el portal queda excluida del Servicio, salvo que se indique lo contrario.
- también quedan excluidas todas aquellas tareas que no estén previstas en el informe elaborado sobre cada solicitud por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valle de Trápaga-Trapagaran.
- en general, quedan excluidos del Servicio todas aquellas tareas físicas que pongan en peligro la salud de las personas profesionales tales como: sentar a una persona totalmente incapacitada en una silla de ruedas o incorporarla materialmente en la cama, salvo en el caso de que se cuente con el apoyo de otra persona o con ayudas técnicas adecuadas.

5. LUGAR Y HORARIO DE ATENCIÓN

5.1. Lugar de atención

El SAD se prestará con carácter general en el lugar (entorno) donde pernocta y/o pasa el día la persona beneficiaria dentro del ámbito municipal de Valle de Trápaga-Trapagaran.



Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el Servicio en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Valle de Trápaga-Trapagaran.

Con carácter general, el servicio se prestará durante todos los días laborables del año de lunes a viernes de 06:00 a 22:00 horas.

Con carácter limitado se podrá prestar el servicio los fines de semana y festivos a las personas determinadas por el Departamento de Igualdad y Acción Social, tal y como contempla el Reglamento municipal del SAD.

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

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

Con carácter general se establece en tres horas/día el máximo de horas de prestación de servicio. No obstante, con carácter limitado y atendiendo a circunstancias especiales, podría exceder de tres horas diarias, a propuesta técnica de los Servicios Sociales Municipales.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRÁPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

El tiempo mínimo de prestación del servicio será de 30 minutos. Las fracciones horarias de atención se establecerán en divisiones no inferiores a 15 minutos. Cada hora o fracción facturada corresponderá al tiempo de trabajo efectivo realizado.

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 Sociales Municipales para la prestación del servicio.

El horario en concreto de la prestación de servicio será establecido por el personal técnico municipal según los siguientes criterios:

- actuaciones de apoyo personal y educativas. Se tendrán en cuenta las necesidades del/de la solicitante y/o familia, condiciones concretas del/de la solicitante y objetivos del servicio.
- actuaciones de apoyo doméstico. Salvo preparación de comidas y situaciones especiales, los servicios se asignarán en las horas vacantes del personal auxiliar domiciliario de la Entidad adjudicataria, una vez realizados los servicios de apoyo personal y mixtos, hasta completar las jornadas laborales.

5.3. Estimación horaria

Se estima necesario un número de horas de prestación anual de ayuda a domicilio de 23.000 horas.

Las horas anuales recogidas tienen carácter informativo, careciendo de valor contractual. La Empresa adjudicataria prestará el número de horas que se demanden desde el Ayuntamiento.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**
Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

6. MEDIOS PERSONALES

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

La Entidad adjudicataria:

- deberá adscribir al contrato el número de profesionales suficiente que garantice la prestación adecuada del servicio, siempre en función de la demanda real existente.
- aportará, antes del inicio del contrato una relación de todas las personas adscritas al contrato y de su perfil profesional.
- comunicará la persona de la entidad que vaya a ser la interlocutora con el Departamento de Acción Social e Igualdad y realizará una declaración jurada donde conste que todo el personal adscrito al servicio cumple con todos los requisitos que se exigen en este pliego para el desarrollo del servicio, en lo relativo a titulación, experiencia profesional, capacitación lingüística, así como que todas han aportado el Certificado negativo de Delitos de Naturaleza Sexual.

En todo caso, el Departamento de Acción Social e Igualdad se reserva la posibilidad de 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.

6.1. Perfil profesional

La Empresa contratista deberá garantizar las tareas y funciones establecidas y deberá prestar tareas tanto de coordinación con el Servicio de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento como administrativas necesarias para un buen funcionamiento del servicio a contratar.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**
Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

La empresa contratista deberá contar con el personal que resulte preciso para la atención directa del servicio.

En ningún caso quedará adscrito como personal subrogable a la gestión del servicio público para futuras licitaciones todo aquel personal no incluido en el ámbito funcional y territorial establecido por el convenio de aplicación.

La Empresa contratista procederá a la adscripción del personal para la cobertura del SAD y sustituciones.

El personal contratado deberá contar con la necesaria formación, experiencia y capacitación para el desempeño de las tareas establecidas.

Las personas auxiliares domiciliarias deberán estar en posesión del certificado de profesionalidad o, en su caso, la habilitación oficial para desarrollar la atención Sociosanitaria a personas en el domicilio. En caso de no estar en posesión de la misma, se deberá acreditar que se está en proceso de acreditarla, en los plazos que establece para ello la normativa aplicable al sector.

El personal deberá estar perfectamente identificado, mediante el sistema de identificación que determine la empresa, durante la realización de las tareas en los domicilios.

En el supuesto de nuevas contrataciones de personal auxiliar domiciliario, éste deberá estar en posesión de la acreditación profesional que sea requerida por la legislación vigente o estar habilitado para ello.

6.2. Funciones del auxiliar de ayuda a domicilio

- Ejecutar el programa de tareas encomendado.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

- Realiza una labor adicional de adiestramiento de la persona para que pueda realizar actividades de cuidado o autocuidado por sí misma.
- Prevenir y orientar a través de la observación continua para el conocimiento y detección de nuevas necesidades o limitaciones sujetas a mejoras (control y seguimientos médicos, hábitos saludables de alimentación, higiene y ejercicio físico, ejercicio actividades autocuidado,...).
- Supervisar el estado adecuado de fuentes de riesgo para evitación de accidentes domésticos (ubicación del mobiliario, eliminación de enseres resbaladizos, control de fuegos, electricidad, grifos...).
- Asesorar sobre realización de mejoras y adquisiciones de enseres y utensilios que potencien el confort y la autonomía (mobiliario, ropa de cama, ayudas técnicas...).
- Dinamizar y estimular la relación con el entorno para el mantenimiento de una vida activa que mantenga o recupere las capacidades intelectuales de las personas dependientes o en riesgo de dependencia, así como su nivel de integración social (actividades de ocio, cultura, asociativas, etc.).
- Fortalecer las relaciones afectivas y los contactos con la familia y amistades.
- Apoyar a las personas cuidadoras en la atención a las personas que requieren ese cuidado.
- Participar en las reuniones de coordinación, valoración y seguimiento del caso a las que sea convocado.
- Reaccionar ante casos de urgencia (accidentes domésticos, detección de factores de riesgo en situaciones de trato inadecuado o maltrato, imprevistos varios, etc.) para comunicar a los Servicios Médicos, familia y persona referente de los Servicios Sociales).
- Observar y trasladar de forma continuada al / a la Trabajadora Social Municipal correspondiente, aquellos aspectos relevantes en la vida de las personas usuarias, así como en el desarrollo del propio Programa. Todo ello en aras a la adecuación continúa del Programa a las necesidades y devenir de las personas



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

atendidas y/o a la resolución de aquellas situaciones que puedan estar relacionadas con cambios importantes en el comportamiento o estado de salud en algún miembro de la Unidad Convivencial.

- Detectar necesidades básicas en el domicilio (falta o inadecuación de ropa personal, de cama, vajilla y utensilios domésticos, alimentos, material escolar, etc.).
- Detectar crisis personales o familiares.
- Detectar riesgos para la integridad física y/o psíquica de algún miembro de la Unidad Convivencial o para el /la Auxiliar de Ayuda a Domicilio.
- Detectar situaciones, sospechas o factores de riesgo que alerten de una situación de trato inadecuado o maltrato a la persona mayor.
- Detectar ausencias imprevistas de la persona/familia en el domicilio.
- Detectar negativa de la persona o familia a la prestación del servicio o a la realización por el /la Auxiliar de Ayuda a Domicilio de las tareas encomendadas.
- Detectar cualquier otra situación que por su gravedad o repercusión puedan alterar la prestación del servicio.

6.3. Coordinación

La Entidad adjudicataria nombrará a una persona con funciones de coordinación con el Departamento de Igualdad y Acción Social que deberá estar disponible y localizable a efectos de comunicación y coordinación. Deberá estar en posesión de la titulación de Diplomatura o Grado en Trabajo Social y con experiencia en la gestión del SAD de al menos 3 años.

Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, la Entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico y telefónico en horario de mañana y tarde de lunes a viernes, para las comunicaciones diarias de los



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio ,incidencias y urgencias.

Las comunicaciones de los servicios centrales de la empresa adjudicataria con el personal de ayuda a domicilio deberán estar disponibles en todas las horas en las que exista servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación.

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

En el caso de finalización del contrato la Adjudicataria colaborará con los Servicios Sociales Municipales y la nueva adjudicataria para facilitar la puesta en marcha del SAD.

6.4. Sustitución de profesionales

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

Las sustituciones se realizarán con la mayor rapidez posible, siendo inmediata en los casos más urgentes, siempre con la aceptación de la persona de referencia de los Servicios Sociales Municipales.

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



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**
Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

Cualquier cambio en el personal adscrito deberá notificarse al Departamento de Igualdad y Acción Social, en un plazo de 48 horas.

6.5. Subrogación del personal

La entidad adjudicataria queda obligada a cumplir lo dispuesto en el Convenio del SAD que le sea de aplicación y a las disposiciones que regulan las relaciones laborales respecto a la subrogación del personal adscrito a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio. A estos efectos, se anexa al presente pliego la relación del personal (Anexo 1)

7. MEDIOS MATERIALES

La Entidad adjudicataria está obligada a aportar los medios materiales suficientes para la prestación del SAD.

La Entidad adjudicataria, a efectos de coordinación y comunicación de datos, deberá disponer de los medios y aplicaciones informáticas necesarias para la máxima eficacia en la gestión del servicio, que deberán ser compatibles con los del Departamento de Igualdad y Acción Social. Además habilitará una conexión segura que permita el acceso a su aplicación en remoto por parte del personal municipal que gestiona este servicio.

También dispondrá de cualquier elemento que garantice la localización de la persona coordinadora de las personas auxiliares designada por la entidad, (Smartphone, teléfono móvil...) para situaciones que requieran de su inmediata localización.

Todo el personal, deberá durante su tiempo de trabajo, disponer de algún medio de comunicación inmediata.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRÁPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

Desde el inicio del contrato y durante toda la ejecución del mismo, la Entidad adjudicataria deberá contar con una oficina abierta en Bizkaia, con organización administrativa y técnica. Deberá disponer de servicio de teléfono y otros medios de comunicación que permitan la recepción permanente para la atención de incidencias que se puedan presentar.

Todos los gastos de transporte, ropa de trabajo, desplazamientos entre servicios, así como todo lo necesario para el desempeño adecuado a la naturaleza del servicio (guantes, ropa, mascarillas, calzado, ropa-material especial para atención personal en posibles casos de enfermedades infecto contagiosas...) serán por cuenta de la Entidad adjudicataria y se regirán por el convenio vigente en cada momento.

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 (EPIS y otras ayudas técnicas necesarias para cada servicio y domicilio).

Además del material señalado, la entidad adjudicataria, deberá 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 los cuidados.

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



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**
Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

8. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

8.1. Cumplimiento de las directrices del Departamento de Igualdad y Acción Social y la normativa aplicable al Servicio de Ayuda a Domicilio.

Los Servicios Sociales Municipales determinarán en cada caso las características de la prestación del Servicio, su duración y contenido.

La Entidad adjudicataria deberá cumplir cuantas indicaciones realicen los Servicios Sociales Municipales respecto a la prestación del mismo.

En todos los casos la persona coordinadora de la Entidad adjudicataria deberá realizar una presentación inicial del caso en el domicilio, cuyo objetivo será acompañar a la persona que desempeñará las funciones de auxiliar domiciliaria para informarle del caso, de las tareas a realizar y entregarle la hoja de funciones.

Además también dejará en el domicilio de la persona usuaria la hoja de funciones

Corresponderá a los Servicios Sociales Municipales la decisión del inicio, modificación y finalización del SAD, comunicando la misma tanto a la persona usuaria, como a la entidad adjudicataria responsable de su prestación.

Cada vez que el Ayuntamiento acuerde el alta de una persona en el SAD, la persona encargada lo comunicará vía correo electrónico a la entidad adjudicataria, haciendo constar en la comunicación:

- nombre y apellidos.
- las circunstancias personales de las personas usuarias y su entorno familiar, en especial cuando haya que adoptarse medidas preventivas para las personas trabajadoras.
- prestaciones que se conceden, horas y periodicidad, así como el horario concreto en el que deben prestarse. En caso de modificación del



Las comunicaciones de altas, bajas y modificaciones se practicarán siempre por escrito.

La Entidad adjudicataria comunicará a los Servicios Sociales Municipales cualquier variación en la situación de la persona beneficiaria y de las tareas a desarrollar así como de las personas auxiliares domiciliarias que atienden, con el fin de tomar las medidas oportunas con la mayor celeridad, tal y como se indica en el apartado 6.4.

En ningún caso la Entidad adjudicataria podrá realizar gestiones con las personas usuarias especialmente las que tengan que ver con: inicios, renunciaciones y/o suspensiones de servicio. En estos supuestos, deberá comunicarlo inmediatamente a los Servicios Sociales Municipales y orientar a la persona a que lo ponga en conocimiento de éstos.

No se realizará ningún servicio si no está presente la persona usuaria del mismo en el domicilio. La excepción deberá ir acompañada de informe social realizado por la persona trabajadora social municipal.

Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la Entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de las personas usuarias (auxiliar, horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En caso de que la Entidad adjudicataria estime la conveniencia de un cambio en la prestación, deberá comunicarlo de forma expresa razonando su propuesta, al/a la técnico/a municipal quien decidirá en última instancia.



La Entidad adjudicataria queda obligada al cumplimiento durante toda la vigencia del contrato a lo que les sea de aplicación, en la ley 12/2008 de 5 de Diciembre y en el desarrollo normativo de la misma.

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



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

Será de exclusiva cuenta de la Entidad adjudicataria la retribución del personal empleado 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 el Ayuntamiento totalmente exento 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 derechos y deberes inherentes y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e 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 este Ayuntamiento 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 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.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**
Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

8.3. Rotación del personal

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 del personal empleado y en situaciones extraordinarias que deberán ser suficientemente justificadas y autorizadas por el Ayuntamiento de Valle de Trápaga-Trapagaran. En cualquiera de estos casos, el cambio de profesional se realizará de manera paulatina y avisando con suficiente tiempo para damnificar lo menos posible a la persona usuaria y a su familia.

8.4. Idiomas

La Entidad adjudicataria está obligada a disponer de personal que puedan dar respuesta en el ejercicio de su actividad en las dos lenguas oficiales de la C.A.V. La Entidad adjudicataria dispondrá de suficientes profesionales con conocimiento de euskera como para garantizar que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio en sus relaciones con las personas usuarias del SAD al Departamento de Igualdad y Acción Social del Ayuntamiento de Valle de Trápaga-Trapagaran.

8.5. Información y documentación a proporcionar al Área de Igualdad y Acción Social

La Entidad adjudicataria de la ayuda domiciliaria debe de disponer de los siguientes documentos a los que el Ayuntamiento tendrá en todo momento derecho a acceder:

- un fichero donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias de la ayuda domiciliaria:



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRÁPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

- identificación de la persona beneficiaria (nombre, apellidos, DNI)
- número de expediente.
- fecha de solicitud.
- fecha de inicio de la prestación del servicio.
- modalidad del servicio.
- intensidad del servicio.
- tareas que componen el contenido del servicio.
- modificaciones producidas en la prestación del servicio.
- incidencias producidas en la prestación del servicio.
- cambios en la situación de la persona usuaria
- comunicaciones realizadas a las personas responsables municipales del caso.
- fecha finalización de la prestación.

- un libro de sugerencias.
- un libro de reclamaciones oficial del Gobierno Vasco.
- 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.
- 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.
- un manual de buena práctica, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar para una correcta prestación de la ayuda domiciliaria.

El personal técnico municipal confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.



1. Siempre que proceda:

- las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de las mismas.
- todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.
- las altas de los servicios, fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden.
- datos de identificación de las personas auxiliares asignadas a los casos de alta.
- modificaciones de asignación de auxiliares en servicios establecidos producidas por Incapacidad Laboral Temporal (ILT), vacaciones, bajas definitivas, conflicto usuarios/as auxiliares, etc.
- cambios de horario en servicios motivados por alguna situación imprevista.
- incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.
- cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
- conflictos que surjan entre los/las auxiliares y usuarios/as del servicio.
- necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**
Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

2. Mensualmente:

- la documentación necesaria para la facturación y pago de los servicios prestados en la que se recojan los datos de la persona usuaria, horas de servicio mensuales prestadas por persona usuaria y tipo de servicio, importe total de la misma por persona atendida, desglosando el importe del IVA.
- memoria mensual de seguimiento (auxiliares, perfil personas usuarias, altas bajas, número de horas, horas disponibles, número de servicios según tareas, con gráficos que registrarán mensualmente la evolución del servicio.
- la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de las respuestas proporcionadas.

3. Anualmente:

- memoria sobre la gestión realizada (personas atendidas, horas realizadas, intervenciones, perfiles de personas beneficiarias, etc.).
- resumen memoria para la web municipal.
- encuesta de satisfacción de las personas beneficiarias.

8.6 Promoción de la igualdad entre mujeres y hombres

La Adjudicataria evitará y eliminará de toda documentación y material que utilice para el desarrollo del SAD cualquier imagen discriminatoria de la mujer

Se mantendrá en todos los textos un lenguaje no sexista y se incorporará la perspectiva de género en todas las acciones desarrolladas.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

9. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA O INTERRUPCIÓN LABORAL DEL SERVICIO

- a) En el supuesto eventual de huelga en el sector al que pertenecen las personas trabajadoras adscritas al servicio, la Entidad adjudicataria estará obligada a prestar los servicios mínimos que fije la Administración competente.
- b) Previo a la celebración de la huelga, la Entidad adjudicataria deberá presentar un informe-propuesta de servicios mínimos, siendo el personal municipal quien le indique los servicios mínimos que deberán prestarse de acuerdo, en su caso, con las resoluciones de las Administraciones competentes.
- c) De igual modo, deberá informar al Departamento de Igualdad y Acción Social de las incidencias y desarrollo de la huelga.
- d) Una vez finalizada la mencionada huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y el número de horas o servicios, en su caso, que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de 7 días tras la finalización de la huelga.
- e) Una vez comprobados los incumplimientos producidos como consecuencia de la huelga, desde el Departamento de Igualdad y Acción Social Municipal se procederá a valorar la deducción que corresponda en la factura del período en que se haya producido la huelga legal. Dicha valoración se comunicará por escrito a la Entidad adjudicataria para su deducción en la factura correspondiente o, en su caso, en la del siguiente período de facturación.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**
Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

10. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

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 su personal 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 al Departamento de Igualdad y Acción Social de cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.
- la Entidad adjudicataria del contrato no podrá durante la vigencia del mismo ofertar ni prestar a las personas usuarias del SAD municipal servicios privados de la misma o similar índole, evitando de este modo duplicidades en el servicio y posibles confusiones a las personas usuarias del SAD.
- en todo momento habrá una persona de la Entidad adjudicataria localizable a través del teléfono para atender al personal auxiliar domiciliario en los casos de urgencia que puedan surgir, a cualquier hora del día, en días laborables, fines de semana y festivos.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

11. CESE O FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

La prestación de los Servicios de Ayuda a Domicilio que hayan sido reconocidos por el Departamento de Igualdad y Acción Social, podrá finalizar con carácter temporal (suspensión), o definitivo (extinción).

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

Tanto los supuestos de suspensión como de extinción serán comunicados, a través de la incidencia correspondiente, a la empresa adjudicataria desde el Departamento de Igualdad y Acción Social.

12. INCUMPLIMIENTOS Y PENALIDADES

El Ayuntamiento podrá inspeccionar tanto al personal de la empresa adjudicataria como su trabajo en todo lo establecido en el presente Pliego, así como comprobar el servicio realizado cuando lo considere oportuno.

En caso de incumplimiento de las estipulaciones establecidas en los Pliegos de condiciones Técnicas y Cláusulas Administrativas particulares, se comunicará por escrito a la empresa adjudicataria haciendo constar la anomalía detectada. La Empresa adjudicataria estará obligada a la corrección de las irregularidades o alteraciones que se produjesen en el servicio. La imposición de penalizaciones por incumplimiento del servicio se realizará previa tramitación del expediente con audiencia del contratista.



AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

12.1. Incumplimientos

Las infracciones que cometa la Empresa adjudicataria en la ejecución de los distintos servicios, se clasificarán como leves, graves y muy graves.

A. Incumplimientos leves

- **La no comunicación al Ayuntamiento**, de manera inmediata, de las infracciones que se tipifican en el siguiente apartado y que sean cometidas por las personas trabajadoras durante la prestación del servicio.

- **La no imposición de medidas correctivas y penalizaciones a las personas trabajadoras con la celeridad suficiente y con la eficacia necesarias**, cuando se den las siguientes infracciones por parte **de trabajadores y trabajadoras**:

- el retraso y la falta de puntualidad.
- descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- la ligera incorrección con las personas usuarias.
- no prestar el servicio con las debidas garantías de seguridad e higiene.
- llegar a acuerdos con las personas usuarias sobre los términos de prestación del servicio que contravengan la propuesta técnica del personal técnico municipal.
- ejecución de tareas no programadas y/o no ejecución de las programadas.
- no utilización, cuando así se haya pautado, o mala utilización de las ayudas técnicas en los domicilios de las personas usuarias.
- atención a terceros que no son beneficiarios.
- las sustituciones excesivas e injustificadas del personal que presta el servicio a una misma persona usuaria.
- las deficiencias en la coordinación y gestión de servicios que puedan derivar en consecuencias leves (no incumplimiento de protocolos establecidos con el Servicio, no proporcionar medios necesarios al personal trabajador para la correcta prestación).
- en general el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del contrato.



AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA

Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

- incumplimiento de los criterios ambientales.

B. Incumplimientos graves

- **La no comunicación al Ayuntamiento**, de manera inmediata, de las infracciones que se tipifican en el siguiente apartado y que sean cometidas por las personas trabajadoras durante la prestación del servicio.

- **La no imposición de medidas correctivas y penalizaciones al personal trabajador** con la celeridad suficiente y con la eficacia necesarias cuando se den las siguientes infracciones por parte **de trabajadores y trabajadoras**:

- el abandono del Servicio y la impuntualidad reiterada.
- la falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del Servicio.
- la mala praxis (actuaciones que pueden suponer un riesgo para preservar la integridad de la persona usuaria) y/o los descuidos continuados.
- acudir a prestar el servicio con familiares y/o amigos.
- no comunicar incidencias acontecidas en el Servicio o cambios en la situación bio-psicosocial de la persona usuaria.
- el trato vejatorio a la persona usuaria, salvo que revistiese características propias de las infracciones graves.
- el no guardar el debido sigilo respecto de los asuntos que se conozcan en razón del servicio prestado y que perjudique a la persona usuaria o se utilice en provecho propio.
- el abandono del servicio telefónico de comunicación con el Departamento de Igualdad y Acción Social.
- la inasistencia injustificada a criterio del equipo de personas técnicas, a las reuniones periódicas o a las visitas de inspección.
- no tener completa la plantilla o los medios necesarios para la prestación del servicio.



- las deficiencias en la coordinación y gestión de servicios que puedan derivar en consecuencias graves.
- la falsedad o falsificación de los servicios.
- la auto atribución o el ejercicio de competencias municipales.
- la utilización de horas valoradas de servicio para la realización de traslados del personal auxiliar domiciliario entre diversas personas usuarias.
- retraso o falta de actualización de los datos en el sistema de comunicación informático establecido entre el Ayuntamiento y la Empresa adjudicataria.
- la acumulación o reiteración de tres faltas leves cometidas en el transcurso de un año.

- **La no comunicación al Ayuntamiento**, de manera inmediata, de las infracciones que se tipifican en el siguiente apartado y que sean cometidas por las personas trabajadoras durante la prestación del servicio.

- la negativa injustificada a realizar los servicios o tareas ordenadas por escrito por el personal técnico municipal siempre que sea una actitud directamente imputable a la Empresa adjudicataria.
- las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave a la persona usuaria.
- robo o hurto a la persona usuaria para sustraerle algo de su propiedad.
- cualquier conducta constitutiva de delito.
- la no prestación del Servicio sin justificar
- abandono o falta de respuesta del sistema de comunicación informático que el Ayuntamiento ha puesto a disposición de la Empresa a tal fin.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**
Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

- la acumulación o reiteración de tres faltas graves cometidas en el transcurso de un año.

12.2. Penalizaciones

La comisión de las infracciones tipificadas en el apartado anterior serán sancionadas, previa tramitación del oportuno expediente, de la siguiente manera:

- Incumplimientos leves: apercibimiento y penalización de hasta 600€
- Incumplimientos graves: multa hasta 1.500€
- Incumplimientos muy graves: multa entre 1.500€ y 3.000€. La comisión de incumplimientos muy graves, podrá ser penalizada con la resolución del contrato, pérdida de la fianza e indemnización por daños y perjuicios.



**AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA**
Igualdad y Acción Social
Berdintasuna eta Gizarte Ekintza

**ANEXO 1
RELACION DEL PERSONAL SUBROGABLE**



RELACION NOMINAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL MUNICIPIO DE TRAPAGA

TRABAJADORAS FIJAS

Nº	Categoría	Fecha de antigüedad	Fecha baja	Porcentaje de jornada	Tipo contrato	Salario bruto anual	Sexo
1	AUXILIAR DOMICILIARIA	16/09/2001		68	200	16.812,34 €	F
2	AUXILIAR DOMICILIARIA	12/02/1990		100	100	24.724,03 €	F
3	AUXILIAR DOMICILIARIA	01/01/1990		100	100	24.724,03 €	F
4	AUXILIAR DOMICILIARIA	26/04/2004		100	100	24.724,03 €	F
5	AUXILIAR DOMICILIARIA	01/06/2009		100	189	24.724,03 €	F
6	AUXILIAR DOMICILIARIA	24/03/2004		100	100	24.724,03 €	F
7	AUXILIAR DOMICILIARIA	01/01/2010		100	100	24.724,03 €	F
8	AUXILIAR DOMICILIARIA	31/01/2005		100	189	24.724,03 €	F
9	AUXILIAR DOMICILIARIA	01/06/2009		83,33	289	20.602,53 €	F
10	AUXILIAR DOMICILIARIA	01/09/2007		100	189	24.724,03 €	F
11	AUXILIAR DOMICILIARIA	01/01/2010		100	100	24.724,03 €	F
12	AUXILIAR DOMICILIARIA	01/01/2010		100	100	24.724,03 €	F
13	AUXILIAR DOMICILIARIA	18/08/2016		75	200	18.543,02 €	F
14	AUXILIAR DOMICILIARIA	04/07/2017		75	200	18.543,02 €	F
15	AUXILIAR DOMICILIARIA	27/01/2018		75	200	18.543,02 €	F
16	AUXILIAR DOMICILIARIA	01/03/2021		75	200	18.543,02 €	F
17	AUXILIAR DOMICILIARIA	01/12/2022		50	200	12.362,01 €	F
18	AUXILIAR DOMICILIARIA	12/04/2021		75	200	18.543,02 €	F
19	AUXILIAR DOMICILIARIA	12/04/2021		75	200	18.543,02 €	F
20	AUXILIAR DOMICILIARIA	01/12/2022		50	200	12.362,01 €	F
21	AUXILIAR DOMICILIARIA	12/04/2021		75	200	18.543,02 €	F
22	TRABAJADORA SOCIAL	16-05-2002		60	200	20.811,23 €	F