MANCOMUNIDAD
URIBE
KOSTA
MANKOMUNITATEA
BARRIKA · BERANGO · GORLIZ · LEMOIZ
PLENTZIA · SOPELA · URDULIZ

ENTIDAD	Mancomunidad de Servicios de Uribe Kosta (MSUK)
DEPARTAMENTO	Bienestar Social
TIPO DE EXPEDIENTE	Contratación administrativa
TIPO DE CONTRATO	Servicios
OBJETO	**Servicio Ayuda a Domicilio (SAD) en la Mancomunidad de Servicios de Uribe Kosta**
PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	Abierto
Nº DE EXPEDIENTE	2024-00690
TIPO DE DOCUMENTO	**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Gatzarriñe, 4 - 48600 Sopela
94 676 26 74
idazkaritza@uribekosta.eus
uribekosta.eus

MANCOMUNIDAD URIBE KOSTA MANKOMUNITATEA
BARRIKA · BERANGO · GORLIZ · LEMOIZ PLENTZIA · SOPELA · URDULIZ

Contenido

1. OBJETO DEL CONTRATO 3
2. CONTENIDO 5
2.1. OBJETIVOS DEL SERVICIO 5
2.2. PERSONAS USUARIAS 5
2.3. TRABAJOS COMPRENDIDOS, TIPOS DE ACTUACIONES Y TAREAS 6
2.4. ACTUACIONES EXCLUIDAS 9
3. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO 10
3.1 Lugar de prestación del servicio 10
3.2. Días de atención 10
3.3. Intensidad del servicio 11
3.4. Horario de atención 11
4. ORGANIZACIÓN 11
4.1. Competencia del departamento de servicios sociales 11
4.2. OBLIGACIONES TÉCNICAS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA 13
4.3. RELACIÓN ENTRE LA MANCOMUNIDAD Y LA ENTIDAD ADJUDICATARIA. 19

MANCOMUNIDAD URIBE KOSTA MANKOMUNITATEA
BARRIKA · BERANGO · GORLIZ · LEMOIZ PLENTZIA · SOPELA · URDULIZ

CONTRATO: SERVICIO AYUDA A DOMICILIO (SAD) EN LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS DE URIBE KOSTA

PROCEDIMIENTO: ABIERTO
FORMA DE ADJUDICACIÓN: CONCURSO

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente contrato la prestación de apoyo al servicio de ayuda domiciliaria en la Mancomunidad de Servicios de Uribe Kosta, con las características que se desarrollarán a continuación, conforme a las condiciones que se fijan en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, al que deberá ajustarse la prestación del servicio objeto del presente contrato administrativo y que será parte integrante de este contrato a los efectos de su exigibilidad y en consecuencia, el citado Pliego tendrá obligatoriamente carácter contractual.

Este Pliego complementa lo dispuesto en el Pliego de cláusulas administrativas particulares, y concreta el objeto de la prestación del servicio, prevaleciendo en lo técnico respecto a lo dispuesto en el pliego administrativo.

Asimismo, prevalecerá el pliego administrativo en las cuestiones de índole jurídico.

Es objeto de este contrato la prestación de apoyo al servicio de ayuda domiciliaria, cuya gestión corresponde al Departamento de Servicios Sociales de la Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta, consistente en los trabajos de naturaleza asistencial y preventiva destinada a ayudar a aquellas personas y/o unidades familiares que requieran, en razón de su pérdida de autonomía, la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana, cumpliendo con el objetivo de prevenir y evitar el internamiento innecesario de personas que, con una alternativa adecuada, puedan permanecer en su medio habitual, además

de atender situaciones coyunturales de crisis personal o familiar y promover la convivencia de la persona usuaria en su grupo familia

Este servicio es prestado por la Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22, apartado 1.2 de la Ley del Parlamento Vasco 12/2008,de 5 de diciembre , de servicios sociales

El Decreto 185/2015 de 6 de octubre que regula la cartera de prestaciones y servicios del sistema vasco de servicios sociales, en su artículo 33, define la organización de los servicios y prestaciones económicas del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales en la Cartera.

En el apartado 2, punto 1.2 dice que los Ayuntamientos serán competentes para la provisión y prestación del servicio de ayuda a domicilio.

La prestación del servicio será en los domicilios de las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio, los días y número de horas que el departamento de Servicios Sociales determine durante la vigencia de la adjudicación del contrato.

Dada la posible eventualidad de que la persona usuaria esté en situación de rotación familiar en más de un domicilio, (dentro de los municipios que conforman la Mancomunidad) donde tiene reconocido el servicio, la empresa adjudicataria deberá habilitar los recursos suficientes que posibiliten el mantenimiento del mismo.

Para la prestación de los servicios de Ayuda a Domicilio se aplicaran todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

También deben ser consideradas:

- La ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales
- 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 Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco.
- Ley 39/2006 de 14 diciembre. Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Personales y garantía de derechos digitales, y su normativa de desarrollo
- Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres.

Y cualquier otra disposición que en el futuro se modifique o desarrolle estas normas,

2. CONTENIDO

2.1. OBJETIVOS DEL SERVICIO

La ayuda domiciliaria tiene como objetivos:

- Prevenir y/o compensar la pérdida de la autonomía, prestando ayuda para realizar las actividades básicas de la vida diaria y/o mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad.
- Potenciar y favorecer el desarrollo de las capacidades, hábitos y habilidades de las personas beneficiarias para mejorar su seguridad, condiciones y calidad de vida.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y /o exclusión.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
- Mejorar el clima convivencial de las familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico – físico – sociales unidos al cuidado y prevenir los riesgos derivados de los mismos

- Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios u otros niveles de atención

2.2. PERSONAS USUARIAS

- Personas y/o grupos familiares que requieran, en razón de su pérdida de autonomía, o situación de vulnerabilidad, de la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana para continuar residiendo en su domicilio habitual.
- Personas en situación de dependencia y personas en riesgo de dependencia.
- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y /o psíquica, con necesidad de apoyo y que requieren supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad de vida diaria.
- Personas afectadas por una enfermedad temporal o terminal, que les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona para las actividades de la vida diaria.
- Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de ser atendidas a juicio y criterio del responsable de caso, y se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio.

2.3. TRABAJOS COMPRENDIDOS, TIPOS DE ACTUACIONES Y TAREAS

Corresponderá siempre al Departamento de Servicios Sociales la determinación de las actuaciones, intensidad y la frecuencia de las mismas, a realizar en cada caso.

El número de horas de servicio máximo anual del presente contrato es de 20.500 horas

Se consideran incluidas en este servicio las siguientes:

- 20.400 horas de servicio de AYUDA DOMICILIO
- 20 horas anuales destinadas a LIMPIEZAS DE CHOQUE
- 60 horas anuales destinadas a SERVICIO DE RESPIRO
- 20 horas de servicio de PODOLOGÍA

a) **Atención DOMÉSTICA**: Prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades básicas de la vida diaria, incluyendo en su caso el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas:
Relacionadas con la ALIMENTACIÓN: Preparación y/o suministro de alimentos, limpieza y recogida de los elementos utilizados.
Relacionadas con el VESTIDO: Lavado y colgado de ropa en el domicilio, repaso de ropa, ordenación y guardado de 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, organizar las tareas domésticas, limpieza y mantenimiento de la vivienda quitar el polvo, fregar suelos, calentar /airear la vivienda, limpieza de vajilla y utensilios de cocina, hacer la cama, cambiar la ropa de cama, retirar la ropa sucia, ordenar la casa y retirada de basura., realización de pequeñas reparaciones en la vivienda que no requieran profesionalización (cambiar bombillas, pegar objetos...)

La atención doméstica se presta como complemento a la atención personal

b) **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

Actividades necesarias para su CUIDADO PERSONAL, Aseo e higiene personal (cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel e higiene bucal...), incluido el cambio de ropa personal, ayuda a vestirse y desvestirse, ayuda en el desplazamiento, ayuda en la ingesta de alimentos y bebidas

Control de la MEDICACIÓN ORAL, incluido el S.P.D (Sistema Personalizado de Dosificación), control y seguimiento de las citas médicas.

Apoyo y ESTIMULACIÓN EN LA MOVILIDAD, ayuda para la incorporación y movilización en la cama y ayuda para acostarse

Apoyo para COMUNICARSE (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario, educación en hábitos saludables y de autocuidado, fomento del ocio y de la ocupación saludable del tiempo.

c) **Servicios COMPLEMENTARIOS en el domicilio,** 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 del Área de Bienestar social de la MSUK.

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 Área de Bienestar Social.* Hasta un máximo de 5 limpiezas y año, limpiezas generales con una duración de 4 horas cada una

SERVICIO DE RESPIRO, El Servicio consiste en permitirle a la persona cuidadora descansar unas horas de su labor, ofreciendo un espacio de

tiempo que se pueda dedicar al ocio o al descanso personal. Servicio ofrecido en el domicilio en espacio de 3 horas continuadas de supervisión y acompañamiento en el que la persona cuidadora preferiblemente ha de ausentarse del mismo. El objetivo es el control y seguimiento de la sobrecarga, apoyo a la persona cuidadora, orientación y asesoramiento en su tarea de cuidado. La entidad adjudicataria estará obligada a efectuar hasta 20 servicios al año, servicio de 3 horas en aquellos casos en que sea determinado por el Área de Bienestar Social..

Servicio de PODOLOGÍA a domicilio, servicio al cual podrán acceder, en aquellos casos en que sea determinado por el Área de Bienestar Social, las personas titulares del servicio de ayuda a domicilio. La entidad adjudicataria estará obligada a efectuar hasta 20 servicios/horas al año

2.4. ACTUACIONES EXCLUIDAS

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

- Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
- Aquellas actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio y no se consideren beneficiarios.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, como poner inyecciones, administrar insulina o heparina, tomar la tensión, colocar y quitar sondas, tratamientos de úlceras y escaras, suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares.
- Realización de arreglos importantes en el hogar: pintar, etc
- Limpiezas a fondo excepto casos con valoración técnica.

- Limpieza fuera del hogar.
- Realización de aquellas tareas domésticas que supongan un riesgo físico para la persona auxiliar de ayuda a domicilio y/o peligro para la salud, de acuerdo con la legislación vigente en materia laboral.
- Prestación de servicio más allá de las horas estipuladas para cada usuario en concreto.
- Actividades que no repercutan directamente en el bienestar del usuario.
- La guarda y custodia de tarjetas de crédito, cajas de ahorros, joyas, etc.

3. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

3.1 Lugar de prestación del servicio

El servicio, se realizará en el domicilio de la persona beneficiaria, con las salvedades hechas en lo relativo a acompañamientos de carácter excepcional.

Dada la posible eventualidad de que la persona usuaria esté en situación de rotación familiar en más de un domicilio, (dentro de los municipios que conforman la Mancomunidad) donde tiene reconocido el servicio, la empresa adjudicataria deberá habilitar los recursos suficientes que posibiliten el mantenimiento del mismo

3.2 Días de atención

Con carácter general, el servicio se podrá prestar durante todos los días laborales del año, de lunes a viernes.

3.2. Intensidad del servicio

Los límites temporales de prestación del Servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias.

Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 15 minutos y el tiempo mínimo de prestación del servicio para cada entrada será de 30 minutos, entendiéndose que cada hora o fracción facturada corresponde a tiempo de trabajo efectivo.

3.3. Horario de atención

El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente de 7 a 22 horas.

En la prestación de *apoyo personal*, el personal técnico municipal establecerá el horario teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante.

En las prestaciones de *apoyo doméstico* y de acompañamiento social, el personal técnico municipal junto con la entidad prestataria del servicio, establecerá los horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.

4. ORGANIZACIÓN

4.1. Competencia del departamento de servicios sociales

El departamento de Servicios Sociales ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Ayuda a Domiciliaria:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentarlo.

- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
- Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.
- Decidir sobre el inicio, modificación y finalización de la prestación del programa de asistencia domiciliaria, comunicándolo tanto a la persona beneficiaria como a la empresa responsable del servicio.
- Determinar la aportación económica de la persona usuaria.
- Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
- Asignarlo mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través del personal técnico de los servicios sociales municipales:
    - Los datos personales de las personas usuarias del mismo: de alta, de baja definitiva o suspensión temporal
    - Las modificaciones (reducciones o ampliaciones) en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en servicios establecidos.
    - La cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso.
    - Las actuaciones de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio-comunitario específicos de atención a cada persona beneficiaria.
    - Aceptar o denegar la distribución horaria del servicio planificada por la empresa adjudicataria.
    - Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.

Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente del Departamento de Servicios Sociales.

4.2. OBLIGACIONES TÉCNICAS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria deberá contar con una oficina, con los medios técnicos siguientes:

- Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del servicio.
- Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos, móviles, faxes, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio.
- Ropa-calzado adecuado a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar.
- Cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias así como la integridad física de las trabajadoras, incluidos entre otros materiales protectores tales como (equipos de protección individual, mascarillas, guantes,...)
- Persona responsable directo/a del conjunto de las actuaciones, con la cualificación suficiente para desarrollar esta función, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con la persona responsable técnica del Servicio de Ayuda a Domicilio del Dpto. de Servicios Sociales de la Mancomunidad. Así mismo deberá acreditar el nivel de competencia de euskara C1 (equivalente al EGA) del Marco Europeo de Referencia, y titulación mínima de Diplomado o Graduado en Trabajo Social.

SERÁN FUNCIONES DE ESTA PERSONA RESPONSABLE

- Recoger las solicitudes y propuestas de los técnicos de Servicios Sociales.
- Organizar y coordinar los horarios de las personas auxiliares domiciliarias.

- Controlar, en cada caso, el nivel de cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio. Para ello, mantendrá como mínimo dos contactos anuales con las personas usuarias entrevistándose con ellas en sus domicilios.
- Mantener contacto directo con las persona auxiliares domiciliarias, dándoles información sobre las características de cada caso y estableciendo, asimismo, las pautas que se deberán tener en cuenta para proporcionar un servicio adecuado.
- En coordinación con el personal técnico municipal, revisar periódicamente cada caso, y realizar los ajustes correspondientes.
- Comunicar toda la información obtenida, mostrando total transparencia en la gestión.
- Articular procesos de evaluación continua. Mantener reuniones con las personas trabajadoras que prestan su servicio en los domicilios y con el personal técnico municipal.
- Diseñar el proceso de formación continua. Preparar la metodología y la documentación.

Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico del Departamento, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, y telefónico que deberá estar disponible durante las horas de prestación de servicio para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias.

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

Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente al personal técnico de la mancomunidad responsable de dicho servicio, no tratando de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa o

entre ambas y la familia, sin el conocimiento del personal técnico responsable del Servicio señalada.

Será responsabilidad exclusiva de la adjudicataria cuanto pudiera derivar del incumplimiento de sus obligaciones para con su personal, no incumbiendo a la Mancomunidad responsabilidad alguna en ningún caso

Informar de todas las variaciones en el servicio. Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de la misma, comunicándose de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

La entidad prestataria 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 del Departamento. En caso de urgencia declarada por el personal técnico del servicio de ayuda a domicilio del Departamento, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.

Tal y como se exigen en estos pliegos (en los administrativos y en los técnicos), la empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento del personal suficiente y cualificado para cubrir las eventuales faltas de asistencia que puedan producirse por diversos motivos, tales como vacaciones, bajas por enfermedad, permisos, etc.,

Las personas trabajadoras que prestan el servicio de ayuda domiciliaria deberán estar en posesión del nivel formativo de competencia profesional previsto en la legislación vigente en cada momento.

La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAV. o al menos en la lengua cooficial elegida por la persona usuaria.

Correrá a cuenta de la persona contratista el tiempo utilizado por su personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias.

LAS FUNCIONES DE LAS PERSONAS AUXILIARES DOMICILIARIAS SERÁN:

a) Realizar los trabajos y tareas asignados por la persona responsable del servicio y esforzarse en cumplir los objetivos establecidos en el mismo.
b) Comunicar a la persona responsable todas aquellas incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio.
c) Colaborar con la responsable del servicio en el seguimiento de la situación de las personas usuarias.

Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico del Departamento de Servicios Sociales, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de las personas usuarias (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar.

En caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al personal técnico de los servicios sociales municipales, quien decidirá en última instancia.

La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos del servicio de ayuda a domicilio, en los formatos en los que el Dpto. requiera.

La entidad adjudicataria establecerá un sistema de control de la prestación del servicio que permitirá conocer de manera sencilla y rápida los días y horas (entradas y salidas) en que ha estado trabajando la persona auxiliar que presta el servicio.

La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, y

de todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados, debiendo guardar secreto profesional de los mismos. La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contratos, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y garantía de derechos digitales, y su normativa de desarrollo.

En ningún caso los/las Auxiliares domiciliarios/as o cualquier otra persona empleada o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular del mismo. En casos excepcionales, por indicación expresa de Servicios Sociales y consentimiento especifico de la persona titular, se proporcionará a la empresa un juego de llaves para el acceso al domicilio.

Así mismo, la entidad prestadora del servicio deberá notificar inmediatamente a la Mancomunidad aquellos casos en los que se detecte algún tipo de posible desprotección en las personas usuarias.

Al objeto de calibrar la calidad del servicio, además de los procedimientos habituales de la entidad adjudicataria, deberá realizar lo siguiente:

- Anualmente, realizará encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias del servicio y a sus familiares.
- Anualmente, realizará una encuesta sobre su actividad a las personas trabajadoras.

También deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo o informativas. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del periodo de garantía.

La empresa debe contar con su Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

Control: La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios del Departamento con la siguiente periodicidad:

- 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.
- Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.
- Cambios de horario en servicio establecido motivado 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 trabajadoras/es y personas usuarias del servicio.
- Número total de incidencias en relación con la gestión del servicio, clasificadas por grupos
    i. Nuevos casos
    ii. Bajas, con detalle de los motivos
    iii. Aclaración de las horas no prestadas.
    iv. Modificaciones en la intensidad de los servicios, Cambios horarios
- Memoria anual del servicio, que incluirá la siguiente información:
    i. Número de personas beneficiarias, clasificadas por género, edad y grado de dependencia y por municipio
    ii. Número de horas prestadas, clasificadas por modalidad de servicio (asistencia personal, doméstica, ambas conjuntamente u otros tipos de ayuda) y por dependencia.
    iii. Resultados de los indicadores para la valoración de la calidad; entre otros, los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas.

La empresa adjudicataria elaborará una memoria anual de los servicios prestados, que presentará, por registro de Entrada de la Mancomunidad, antes del día 15 de enero del año siguiente al finalizado, mientras el contrato esté en vigor.

4.3. RELACIÓN ENTRE LA MANCOMUNIDAD Y LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.

La relación entre la Mancomunidad y la entidad adjudicataria se canalizará a través del Departamento de Servicios sociales.
Para la Organización y puesta en marcha del Servicio desde el departamento se determinará:
1. Las personas beneficiarias del servicio (Altas y Bajas), para ello el personal técnico de los Servicios Sociales municipales realizará la valoración de los casos y el diseño de la intervención. Así mismo la propuesta de baja se realizará por los técnicos municipales.

2. La persona responsable del Departamento comunicará a la entidad adjudicataria por medios telemáticos, la orden de alta de prestación por escrito, utilizando a tal efecto las coordinaciones establecidas, y en los casos de urgencia, complementariamente se efectuará además por vía telefónica.

En la orden de alta se especificarán: datos personales de la persona beneficiaria, colectivo al que pertenece, número de horas del servicio y periodicidad si lo requiere así como las consideraciones y/u observaciones que se estimen convenientes por parte del personal técnico.

3 .La empresa adjudicataria comunicará por escrito a Departamento de servicios sociales la fecha de inicio real del servicio, señalando el nombre del personal auxiliar asignado, la modalidad y el horario del servicio a realizar.

4. El plazo de inicio de la prestación del servicio por la entidad adjudicataria no será superior a diez días, a partir de la recepción de la orden de alta. En los

casos urgentes, dictaminados por el equipo técnico de Servicios Sociales, los servicios deberán prestarse dentro de las 24 horas siguientes a la comunicación municipal.

5. El inicio de la prestación, se producirá con la presentación a la persona beneficiaria del/la Auxiliar de Ayuda a Domicilio que prestará el servicio, en compañía del/la Coordinador/a de la empresa adjudicataria.

6. Salvo situaciones excepcionales, será siempre el o la misma profesional quien atienda a una misma persona beneficiaria, con el fin de facilitar una atención personalizada y evitar desajustes. Las sustituciones serán las imprescindibles con causa justificada y con aviso previo de la empresa al personal técnico responsable del servicio y a la persona usuaria.

7. La entidad adjudicataria llevará a cabo visitas domiciliarias de seguimiento de los casos para valorar la evolución de los mismos.
Estas visitas se realizarán siempre que exista alguna situación que así lo requiera ante modificaciones o incidencias en el servicio y de forma general, se llevarán a cabo al menos dos visitas al año.

8. La entidad adjudicataria realizará una atención personalizada a las personas usuarias con independencia de la organización de su personal a efectos de descanso semanal, vacaciones, enfermedades, etc. habiendo de contar con una estructura organizativa que haga visible el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la adjudicación de los servicios.

9. Entre la empresa y el personal técnico municipal se establecerá un sistema de comunicación fluido, a través de teléfono, correo electrónico, ante incidencias que se produzcan.

10. La entidad adjudicataria acudirá a las reuniones a las que se les convoque por parte de la Mancomunidad, a fin de coordinar actuaciones, seguimiento de casos, planteamientos generales, etc. Indicando la persona designada para ostentar la representación técnica ante las personas responsables municipales.

11. La Entidad remitirá:

Mensualmente:

- las incidencias y modificaciones que se produzcan.
- Resumen general que contenga la relación de personas atendidas, altas y bajas producidas en el servicio, suspensiones temporales, número de horas realizadas por modalidad de prestación, incidencias producidas y visitas domiciliarias realizadas, todo ello con mención del municipio de la mancomunidad en el que se ubica el domicilio.

Anualmente:

- Justificación de la realización de actividades formativas para el perfeccionamiento de su personal, especialmente las personas Auxiliares de Ayuda a Domicilio recibirán una formación con un mínimo de 20 horas anuales. La empresa adjudicataria presentará al Departamento de servicios sociales el programa de formación estipulado para sus trabajadores/as.
- Memoria de actividad

Cuando se solicite:

- Los informes de seguimiento de las personas usuarias que sean solicitados por el personal técnico de los Servicios Sociales Municipales.

5. MEDIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

5.1. PERSONALES

Para el desarrollo del servicio se precisa el siguiente personal:

- Una persona que ejercerá las funciones de coordinación del servicio y que actuará como persona responsable del mismo
- Auxiliares de Ayuda a Domicilio en número suficiente para cubrir el servicio en función del número de personas usuarias.

5.2. MATERIALES.

La empresa adjudicataria para la prestación del servicio dispondrá al menos de:

- Una sede social en el cual se ubicará el personal técnico y administrativo de la empresa.
- La empresa adjudicataria deberá suministrar al personal auxiliar de ayuda a domicilio (con cargo propio) el equipo de trabajo necesario para el desempeño de sus funciones (uniformes, guantes desechables, calzado adecuado, mascarillas, etc.) y proporcionarles un carné identificativo que acredite a dicho personal como profesionales del servicio, además de los equipos necesarios para la adecuada prestación del servicio (grúas etc.)

La empresa adjudicataria deberá disponer de un seguro de responsabilidad civil de cada uno/a de sus empleados/as de ayuda a domicilio que cubra los daños o perjuicios ocasionados a terceros y siempre derivados de las prestaciones del servicio contratado, durante el periodo de duración del contrato.