

**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONCURSO POR EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN ABIERTA PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO COMARCAL 2005**

**CLAUSULA 1ª.- CARACTERISTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

El Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD) es un servicio público de carácter social que se dirige a familias o personas que tengan dificultades para valerse por sí mismas o mantener el núcleo familiar completo, dirigido a restablecer su bienestar físico, psíquico y/o social mediante un programa individualizado de carácter preventivo, asistencial y/o rehabilitador, contribuyendo a que puedan vivir en su hogar/entorno mientras sea posible.

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como objetivos prioritarios:

- 1º.- Estimulación y potenciación de la autonomía personal y familiar.
- 2º.- Prevención de situaciones de crisis personal, familiar o riesgo
- 3º.- Lograr un marco de convivencia saludable y una relación positiva con el entorno
- 4º.- Mantenimiento de las personas en su medio habitual, previniendo internamientos innecesarios o no deseados
- 5º.- Potenciación y adquisición de hábitos y habilidades que mejoren su seguridad, condiciones y calidad de vida
- 6º.- Prestar atenciones de carácter doméstico que supongan un apoyo personal, familiar o social necesario
- 7º.- Promover y fomentar la adecuación de la vivienda a las necesidades de la persona atendida.

El Servicio de Ayuda a Domicilio desarrolla tres grandes bloques de actividades y tareas:

De carácter doméstico, prestando las atenciones necesarias en la realización de dichas tareas.

- a) De apoyo a las personas, facilitando la movilidad, aseo personal, pequeñas gestiones, apoyo en actividades básicas de la vida diaria,...
- b) De carácter preventivo y educacional, prestando atención técnico-profesional en situaciones de conflictos, supervisión, enseñanza de habilidades,...

La intervención en el hogar, razón de ser del Servicio de Ayuda a Domicilio variará en función de las necesidades y objetivos que presente cada persona, de acuerdo a los cuales se establecerá un Plan Individualizado de Atención. La intervención se dirigirá prioritariamente a los supuestos definidos anteriormente, que presenten un grave estado de necesidad.

Aquellos solicitantes del S.A.D. que se encuentren comprendidos en algunas de las situaciones que se establecen en la cláusula 4.2 , en su apartado primero, se valoraran y decidirán de forma conjunta por el Servicio Social de Base y la empresa, siempre que se disponga del personal con la formación adecuada a la topología de los casos

Señalamos también que el desarrollo del Servicio puede crear nuevas necesidades de intervención, lo que plantearía la conveniencia de incorporar nuevas prestaciones técnicas y colaboraciones, entre ellas las del Voluntariado Social.

## **CLAUSULA 2ª.- OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es la prestación de las actividades domésticas y de atención personal propias del SAD dependiente de la Comarca de La Litera/Llitera, con ámbito de aplicación a los municipios de la Comarca

Las prestaciones a contratar serán las siguientes:

- A) Tareas domésticas o de atención en el hogar
  - limpieza de la vivienda (barrer, fregar el suelo, limpiar muebles, puertas, ventanas, sanitarios,...)
  - fregado de vajilla
  - lavado, tendido, planchado y repaso de ropa
  - hacer camas
  - realización de compras domésticas a cuenta del beneficiario/a

- determinación de menús, conjuntamente con el beneficiario/a
- apoyo en la organización y orden domésticos
- apoyo en, o cocinado de alimentos.reparación menor de utensilios domésticos y de uso personal que se presenten de forma imprevista y que el usuario/a, por sus limitaciones, no pueda arreglar, siempre y cuando no precise de un especialista
- otras labores propias de la vida cotidiana doméstica para las que el usuario/a se vea limitado/a (limpieza escaleras de comunidad, altos de armarios, lámparas, etc.).

B) b.1.- Tareas de atención personal: consisten en ayudar a la persona estimulándola para que realice todo aquello que pueda por sí misma en las siguientes actividades de la vida diaria:

- levantarse/acostarse
- asearse
- bañarse/ ducharse
- deambular por la casa
- vestirse
- calzarse
- peinarse
- afeitarse/maquillarse
- comer
- subir y bajar escaleras

b.2.- Tareas de cuidados especiales, a realizar con las personas que sufren grandes dependencias e incluye las siguientes:

- aseo personal, incluyendo cambio de ropa, lavado de cabello y todo aquello que requiera la higiene habitual de personas inmobilizadas y/o incontinentes
- cambio de bolsas, colectores y pañales
- ayuda y apoyo a la movilización en casa a fin de prevenir la formación de úlceras o escaras
- transferencias (de cama a silla, de silla al WC, etc.)

- ayuda para la ingestión de medicamentos, quedando totalmente prohibidas aquéllas tareas que requieren de la intervención de especialistas en enfermería, tales como curas,
- administración de medicamentos por vía intravenosa o similares,...)
- ayuda para comer y/o alimentación especial

C) Tareas de índole preventivo y ayuda en la vida social y relacional

- detección de cambios situacionales y observación de relaciones familiares y sociales
- potenciación de valores positivos para superación de situaciones de crisis
- entrenamiento en habilidades domésticas, higiénicas y de organización y economía doméstica
- supervisión en la toma de medicamentos prescritos
- pasear
- salir de compras junto con la persona atendida
- ayudar a la persona a la realización de las gestiones
- acompañamiento a consultas médicas, centros de ocio, etc.
- ayudarle en el despacho de su correspondencia personal, estimulándole para que realice llamadas o visitas a sus allegados, amistades y familiares
- ayudarle a llevar las compras
- hablar y dialogar con la persona atendida

Excepcionalmente, otras tareas distintas de las anteriores, siempre que concreta y explícitamente se convenga con los Servicios Sociales Municipales.

En todos los casos se dará aviso al personal responsable competente de cualquier incidencia o alteración en el estado del usuario/a o de cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades personales o de vivienda de los usuarios/as.

El horario de prestación del SAD se extenderá de 8 a 21 horas de lunes a domingo. En dicha franja horaria, la empresa adjudicataria deberá asegurar la disponibilidad del personal en las horas de mayor contratación del

servicio, al objeto de asegurar la cobertura de la demanda y las urgencias que pudieran existir.

Excepcionalmente este horario podrá modificarse en función de las necesidades de la persona atendida.

### **CLAUSULA 3ª.- RELACIONES ENTRE LA ENTIDAD Y LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

#### **3.1. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

##### **3.1.1. La Comarca de La Litera/Llitera:**

- Estará a lo dispuesto por el Reglamento Comarcal del SAD aprobado por el Consejo Comarcal.
- Será la encargada de resolver, previa solicitud, la concesión del SAD a cada demandante, determinando un Programa Individual de Atención (PIA)
- Aprobado el servicio a prestar al interesado/a, el personal responsable del SAD comunicará por escrito a la empresa adjudicataria la asignación del contrato, enviando el correspondiente PIA, según modelo, que deberá contener:
  - Nombre y apellidos, dirección, número de teléfono del beneficiario/a y composición de la unidad convivencial
  - Características generales del beneficiario/a
  - Objetivos a conseguir
  - Tareas a realizar
  - Perfil del/a auxiliar que se considere más oportuno, cuando existan unas características especiales y así lo requiera el caso
  - Calendario a realizar, especificando la distribución horaria, número de horas semanales y duración prevista
  - Aquéllos aspectos que por su interés sean esenciales para el desarrollo de los objetivos previstos, incluyendo la intervención de otros/as profesionales de la empresa adjudicataria y de la Comarca.
  - Su carácter de "urgencia" cuando la situación del beneficiario/a así lo aconseje

- Las modificaciones que sea preciso introducir en cada caso, para garantizar un mejor funcionamiento del servicio
- Profesional de referencia.

### 3.1.2. Empresa adjudicataria

- Dispondrá de los medios necesarios para garantizar la correcta prestación del Servicio, diseñado por los Servicios Sociales Comarcales. La empresa será la responsable de seleccionar al/la auxiliar indicada para la realización del servicio encomendado
  - La empresa facilitará la formación inicial a las y los auxiliares, garantizando el mínimo de conocimientos para el desempeño de sus funciones, debiendo acreditarlo documentalmente ante la Entidad.
  - La empresa deberá garantizar a su cargo, la formación continuada de los/as trabajadore/as, con un mínimo de 30 horas anuales.
  - La empresa adjudicataria pondrá a disposición de los/as usuarios/as y auxiliares un número de teléfono que garantice la resolución de emergencias en el horario de prestación todos los días del año.
  - Si excepcionalmente los Servicios Sociales de la Comarca de acuerdo con lo establecido en el Reglamento, establecen que debe prestarse el servicio en domingos o festivos, estos servicios deberán estar garantizados por la empresa.
  - El plazo de inicio de la prestación del servicio por la empresa contratante no será superior a siete días a partir del recibo de la orden del alta. La empresa comunicará por escrito el comienzo de la prestación del Servicio a la Comarca.
  - En casos de urgencia, determinados por el personal técnico de esta Comarca, el Servicio deberá prestarse como máximo dentro de las 48 horas posteriores.
  - La empresa adjudicataria del servicio asumirá todas las indicaciones que emita el Administrador del Area de Bienestar Social
- La empresa remitirá mensualmente a los Servicios Sociales un listado de incidencias en el que se haga constar fechas de alta, baja,

modificación, cambio de auxiliar, tramo horario, motivo, o cuantas incidencias

- Se consideren necesarias en función de un mejor servicio
- Mensualmente, la factura será acompañada de un listado de beneficiarios/as en el que se reflejará, además de las horas de prestación en días laborables y festivos, el kilometraje realizado en los casos atendidos en el área Rural.
- Al margen de estas comunicaciones, la empresa deberá facilitar cuanta información le sea requerida por el Área de Bienestar Social sobre los/as usuarios/as o el Servicio, emitiendo informe si fuera necesario, y estableciéndose una reunión técnica ordinaria mensual entre ambas partes y aquellas extraordinarias que sean necesarias, que deberán celebrarse en un plazo máximo de 48 horas desde su convocatoria.
- Los cambios derivados de la prestación del servicio deberán ser comunicados al usuario/a y a la Area de Bienestar Social por escrito.

### 3.2. FUNCIONAMIENTO Y COORDINACIÓN

Dadas las características de la población beneficiaria, es indispensable que el servicio se preste en un clima de confianza y seriedad que van más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación.

Esto requiere que la relación Comarca-Empresa-Usuario/a sea fluida y de continuidad, lo que supone:

- a) La empresa adjudicataria asignará el personal responsable directo para este servicio, cuyas funciones serán:
  - dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones solicitadas por el personal técnico comarcal.
  - mantener constantemente informados a los/as responsables municipales de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que la Comarca a través de los Servicios Sociales dicte a la empresa adjudicataria en todo lo referente a la adecuada atención al usuario/a y la buena marcha del servicio en general
  - recoger todas y cada una de las incidencias y/ o aportaciones que puedan plantear los auxiliares del

- SAD en el ejercicio de su trabajo, así como dar respuesta a sus demandas en cuanto a la relación de ayuda se refiere.
  - Coordinación técnica mensual con el Servicio de Bienestar Social.
- b) La empresa adjudicataria nombrará y dará las indicaciones oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen
- c) Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico comarcal correspondiente, o en caso de servicios extraordinarios, la empresa tratará de que haya los mínimos cambios posibles en la atención al usuario/a (auxiliar, horario, días de atención,...), con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la unidad convivencial. En caso de que la empresa estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma inmediata, razonando la previsible mejora en la calidad del servicio a prestar, siendo los Servicios Sociales quien decidirá en última instancia.
- d) La empresa remitirá mensualmente el cuadro de incidencias diarias del Servicio: altas, bajas y reanudaciones, señalando el nombre y apellidos de la persona a la que se hace referencia y las fechas de comienzo o reanudación del servicio, baja, y en su caso, fecha de fallecimiento, ingreso en centro residencial u hospital. Incluirá también las modificaciones que se hubieran realizado en la prestación así como las observaciones que considere pertinentes contempladas en el punto anterior.
- e) Para una actuación adecuada al cumplimiento de los objetivos del servicio, se constituirá una comisión técnica integrada como mínimo por dos responsables del SAD en la Comarca y por otros dos responsables de la empresa. Esta comisión se reunirá con carácter ordinario una vez al semestre y con carácter extraordinario a requerimiento de cualquiera de las partes.

#### **CLAUSULA 4ª.- DERECHOS Y OBLIGACIONES**

4.1. La Comarca de La Litera/Llitera ostentará en todo caso las potestades siguientes:

Ordenar las modificaciones en la prestación de los servicios que aconseje el interés público, introduciendo en consecuencia, las variaciones en los servicios a prestar

- Controlar la prestación de los servicios a prestar por la empresa, para lo cual podrá solicitar cuanta información y documentación sean precisas
- Dictar las ordenes e instrucciones para el correcto cumplimiento del contrato y para mantener o restablecer la calidad debida en la prestación, así como imponer las correcciones necesarias.
- Imponer al contratista las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiere
- Suprimir alguno de los servicios a prestar
- Proponer la sustitución del/la auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio cuando se aprecien dificultades en el cumplimiento de los objetivos previstos en el programa individualizado de atención
- La representación externa, tanto a efectos de relación con entidades, instituciones, organismos, personas, etc., públicos o privados, medios de comunicación, etc.
- Cualquier otra que establezca la legislación vigente.

4.2 La Comarca de La Litera/Llitera, por otro lado, se compromete a:

- Poner en conocimiento de la empresa adjudicataria cualquier cuestión que pueda ser objeto de actitudes y medidas preventivas, sobre todo en los supuestos de enfermedades infecto-contagiosas, enfermedades mentales y drogodependencias.
- Designar al personal técnico responsable de la coordinación y el seguimiento de la relación contractual

4.3.- Además de las obligaciones impuestas por la normativa contractual de orden administrativo, la empresa adjudicataria deberá, con carácter general:

- Llevar a término las prestaciones objeto del contrato con la estricta sujeción a este Pliego de condiciones técnicas, con la debida diligencia
- Garantizar una respuesta rápida y eficaz a las demandas de atención que se efectúen desde los Servicios Sociales Comarcales y por los/as usuarios/as
  - Prestar los servicios en la forma y procedimientos establecidos por la Comarca, garantizando el seguimiento de la correcta atención a los/as

usuarios/as de acuerdo a los horarios de atención y el plan individual de atención que se establezca.

- Proporcionar, ineludiblemente, a todas las personas usuarias del SAD propuestas por los Servicios Sociales Comarcales.
- Disponer de los medios humanos y materiales suficientes para la prestación del servicio, así como incrementar dichos medios en caso de ampliación del servicio, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia con el personal, que en ningún caso se considerará comarcal. Para ello facilitará a los/as trabajadores/as el material necesario para el desempeño del trabajo. Así mismo deberá dotar al personal de batas identificativas.
- Llevar a cabo la coordinación establecida por la Comarca para canalizar todas las obligaciones derivadas de este contrato.
- No podrá la empresa adjudicataria del servicio subarrendar, ceder o traspasar los derechos y obligaciones dimanantes del contrato sin autorización de la Comarca de La Litera/Llitera, pudiendo ser causa del oportuno expediente sancionador que podrá llevar aparejada como sanción la resolución del contrato.
- Preparar técnicamente a sus trabajadores/as en materias propias del servicio a prestar, tal y como se establece en el punto 3.1.2.
- Evitar todo conflicto que eventualmente pudiera surgir con los usuarios/as de los servicios, arbitrando los medios oportunos para resolverlos en el caso de que se planteen, e informando simultáneamente de todo ello al personal técnico comarcal.
- En el marco de los convenios aplicables, la empresa adjudicataria deberá contemplar como tiempo de trabajo efectivo el tiempo necesario para desplazarse de un lugar de trabajo a otro y el tiempo destinado a funciones de formación, coordinación y control, haciendo constar estos conceptos diferenciadamente en las correspondientes nóminas de los trabajadores.

#### 4.4. Otras obligaciones de la empresa adjudicataria

- La empresa adjudicataria deberá admitir la incorporación del voluntariado social a este Servicio, y de personal en prácticas, merced a los convenios que pueda establecer la Comarca con otras instituciones. En cualquier caso, este personal desarrollará siempre acciones complementarias a las intervenciones que deba realizar la empresa adjudicataria. Dicha acción no

supondrá alteración alguna ni en las prestaciones económicas a percibir por la empresa ni en las funciones a desarrollar

- La empresa adjudicataria y el personal a su cargo habrán de tratar con corrección a los usuarios/as del SAD, respetando sus derechos fundamentales y aquéllos que como usuarios/as de servicios sociales se les reconozca por la legislación vigente. En general, habrá de realizar sus funciones de acuerdo a principios de ética y responsabilidad.
- La empresa adjudicataria y el personal a su cargo habrán de mantener inexcusablemente el secreto profesional y la confidencialidad de los datos de los usuarios/as en relación con la Ley Orgánica 15/99 de Protección de datos de carácter personal.
- En el caso de que la empresa adjudicataria y/o su personal esté en posesión de las llaves del domicilio de una persona usuaria, habrá de contar con la autorización escrita de ésta. En este supuesto, será preceptivo que la empresa adjudicataria lo comuniqué
- por escrito a los Servicios Sociales Comarcales, facilitando una copia de la autorización.
- Para evitar posibles problemas de seguridad, la empresa adjudicataria se compromete a aceptar las órdenes que dicte la Comarca, para la identificación y control del personal designado por la empresa para la prestación del servicio al usuario/a
- Ni la empresa adjudicataria ni el personal a su servicio aceptarán paga ni donación de la persona atendida en concepto de servicios prestados
- No divulgará información resultante de la explotación estadística, si la hiciere, de los datos obtenidos por la prestación del servicio, salvo expresa y puntual autorización por escrito de la Comarca, expresando en cualquier caso que la titularidad del Servicio corresponde a la Comarca, sometiéndose plenamente a la Ley Orgánica 15/99 de Protección de Datos de carácter personal.
- En caso de rescisión del contrato, la empresa adjudicataria no realizará ninguna acción tendente a prestar servicio de forma particular a los/as usuarios/as que hubiera atendido durante el periodo del contrato con la Comarca.
- La empresa adjudicataria no podrá suspender ni dejar de prestar el servicio sin la autorización expresa de los Servicios Sociales Comarcales.

## **CLAUSULA 5ª.- REGIMEN SANCIONADOR**

5.1. La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir el contrato con estricta sujeción a lo que establezca el Pliego de Condiciones Técnicas y Administrativas.

### 5.2. Procedimiento sancionador

5.2.1. La comisión de falta leve dará lugar, previo Expediente instruido al efecto por el/a Presidente/a de la Comarca o Consejero/a en quien delegue, con audiencia del adjudicatario, al apercibimiento de la empresa contratante.

5.2.2. La comisión de cualquier falta grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto por el Presidente de la Comarca o Consejero/a en quien delegue, con audiencia de la empresa contratante, al apercibimiento de la empresa y la reparación del daño causado, todo ello, sin perjuicio de la exigencia de responsabilidad a que el hecho diere lugar

5.2.3. La acumulación de tres apercibimientos en el periodo de seis meses podrá dar lugar a la revocación del contrato.

5.2.4. Asimismo, la acumulación de tres faltas graves o una muy grave podrá dar lugar, previo expediente instruido al efecto, a la imposición de una sanción económica de entre el 10 y el 15% del importe anual del contrato y/o a la resolución del contrato correspondiente, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar.

5.2.5. La reiteración de faltas graves o muy graves, supondrá la resolución del contrato.

### 5.3. Infracciones

5.3.1. Serán faltas leves cualquier incumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas en este pliego de cláusulas que no causen un detrimento importante al servicio y que no estén tipificados como graves o muy graves

5.3.2. Tendrán consideración de faltas graves:

- La falta sistemática de puntualidad en la prestación del servicio
- La interrupción del servicio por un tiempo superior a 24 horas e inferior a 48 horas

- La negligencia o descuido continuado en la prestación del servicio o cumplimiento defectuoso de las obligaciones contractuales
- La falta de respeto al usuario/a, salvo que revistiese características de maltrato que lo calificasen de muy grave
- La vulneración del derecho de guardar secreto de los datos de carácter personal que se conozcan en razón del servicio prestado y que perjudique al usuario/a o se utilice en sentido en provecho propio que no constituyan infracción muy grave
- En general, el incumplimiento grave de los derechos y obligaciones con el usuario/a, la Comarca, así como la acumulación de tres faltas leves en el transcurso de seis meses de prestación del servicio.

5.3.3. Serán faltas muy graves aquéllos incumplimientos que ocasionen una perturbación importante del servicio, en especial:

- El abandono del servicio sin causa justificada
- La interrupción del Servicio por un tiempo superior a 48 horas e inferior a 72 horas
- La falsedad o falsificación de los datos correspondientes a las actividades desarrolladas
- La vulneración del derecho de guardar el secreto profesional, así como el secreto de los datos de carácter personal que se conozcan como causa de las actividades que se realicen en la prestación del servicio en materia muy grave.
- Cualquier conducta constitutiva de delito, especialmente las coacciones y robo a los/as usuarios/as del servicio
- Maltrato, en cualquiera de sus manifestaciones
- Incumplir las directrices que se reserva la Administración en cumplimiento del Servicio o impedir que esta pueda desarrollar las funciones de fiscalización y control que le son propias.
- El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de sus obligaciones derivadas de la normativa aplicable en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.
- La acumulación de tres faltas graves en el transcurso de seis meses

## **CLAUSULA 6ª.- REQUISITOS DE LA ENTIDAD CONTRATANTE**

6.1. La empresa adjudicataria podrá ser cualquier empresa que cumpla las condiciones especificadas en las cláusulas técnicas y administrativas.

6.2. Para la ejecución de los servicios descritos en cláusulas anteriores, la empresa adjudicataria deberá contar con la organización adecuada, personal suficiente y cualificado para atender las prestaciones objeto del contrato, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, así como todas las responsabilidades, tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales de dicho personal, no se considerará personal comarcal.

En ningún caso, la Comarca de La Litera/Llitera se subrogará en las relaciones contractuales entre el/la contratista y el personal de la empresa adjudicataria, ya sea por extinción de la sociedad, quiebra, suspensión de pagos, rescate o cualquier otra causa similar.

6.3. La empresa adjudicataria deberá tener, mientras dure el contrato, sede o delegación en la Comarca de la Litera/la Llitera con servicio de atención telefónica permanente todos los días del año, en horario de prestación del servicio.

En Binéfar, 11 de Noviembre de 2005

**EL PRESIDENTE**