



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

INDICE :

CLAUSULA 1ª.- OBJETO DEL CONTRATO _____	pág. 2
CLAUSULA 2ª.- USUARIOS DE LA PRESTACIÓN DE AYUDA A DOMICILIO _____	pág. 5
CLAUSULA 3ª.- ÁMBITO DE APLICACIÓN _____	pág. 5
CLAUSULA 4ª.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO _____	pág. 5
CLAUSULA 5ª.- HORARIO Y DURACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO _____	pág. 7
CLAUSULA 6ª.- ORDEN DE PRELACIÓN DE SERVICIOS _____	pág. 7
CLAUSULA 7ª.- PRECIO-HORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y PAGOS AL CONTRATISTA _____	pág. 8
CLAUSULA 8ª.- SUSPENSIÓN, EXTINCIÓN Y DESISTIMIENTO DEL SERVICIO _____	pág. 8
CLAUSULA 9ª.- ADSCRIPCIÓN DE RECURSOS _____	pág. 9
CLAUSULA 10ª.- DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA _____	pág. 10
CLAUSULA 11ª.- RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE HABRÁ DE ACOMPAÑAR A LA OFERTA _____	pág. 11



CLAUSULA 1ª.- OBJETO DEL CONTRATO

El servicio de ayuda a domicilio es una prestación que tiene por objeto prestar, en el propio domicilio del ciudadano, diversas atenciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador a las personas y a las familias que lo necesiten por no poder realizar sus actividades habituales, debido a situaciones de especial necesidad.

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene una finalidad preventiva asistencial e integradora, facilitando la autonomía personal y familiar, procurando la permanencia en el medio habitual de convivencia y persigue los siguientes objetivos:

- 1) Mejorar la calidad de vida de las personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- 2) Prevenir situaciones de necesidad y deterioro personal y social.
- 3) Posibilitar la integración en el medio de convivencia habitual, facilitando la independencia y previniendo el aislamiento y la soledad.
- 4) Potenciar alternativas al ingreso en centros o establecimientos residenciales.
- 5) Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de atención.

La prestación básica de ayuda a domicilio se concreta en las siguientes actuaciones:

- a) Ayuda de carácter doméstico, consistente en realizar aquellas actividades y tareas que guarden relación con las que se realizan de forma cotidiana en el hogar, para el propio mantenimiento, destacando las relacionadas con la alimentación, ropa, limpieza y mantenimiento de la vivienda y similares. Las atenciones de carácter doméstico incluyen:
 - Limpieza general de mantenimiento. Es la que se hace como apoyo en aquellas tareas que requieren un esfuerzo o cuando hacerlas supone un riesgo para el usuario o usuaria. Incluye: limpieza de cristales, terrazas y balcones, alicatados de baños, alicatados y muebles de cocina, limpieza interior de frigoríficos, rodapiés, pequeños objetos decorativos y puertas, lámparas, zonas altas, techos e interiores de armarios. Estas tareas se realizarán periódicamente.
 - Limpieza habitual. Es la que se hace como apoyo a los usuarios y usuarias en las tareas cotidianas y en función de su necesidad. Puede incluir barrer y fregar suelos, limpiar sanitarios, fregar y colocar la vajilla de uso diario, limpiar el polvo, lavado a máquina, planchado, repaso y organización de la ropa.
 - Preparación de comidas. En el servicio se incluirá la recogida y limpieza de los utensilios utilizados y la preparación de alimentos o traslado de los mismos al hogar.



- Compras. El/ la Auxiliar de ayuda a domicilio debe realizar la compra con el dinero del usuario/usuario, proporcionado el día de servicio y juntos realizarán una lista de la compra. Cuando existan devoluciones el/ la auxiliar presentará el cambio junto con los justificantes correspondientes. El usuario está obligado a repasar las cuentas delante del/la auxiliar y si hay algún error subsanarlo en su presencia. No se podrán hacer reclamaciones posteriores. Los auxiliares nunca realizarán compras del usuario fuera del tiempo asignado del servicio, al igual que no podrán utilizar dicho tiempo para realizar su compra. Cuando la compra total supere los ocho kilos de peso, se realizarán varios viajes o se utilizará un carro de compra, que el usuario debe estar obligado a tener a tal fin. Las compras se realizaran en los comercios más cercanos al domicilio del usuario, optimizando los días dedicados a la compra. Los productos de la compra deberán ser siempre de primera necesidad.

Quedan excluidas, de forma general, como atenciones de carácter doméstico las siguientes tareas:

- Limpiar el exterior de la vivienda, escaleras de portales, excepto cuando no exista otro modo y sea determinado por el trabajador/a social municipal.
- Movilizar y limpiar persianas y ventanales, que conlleven asomarse al exterior con riesgo y peligro físico.
- Abrillantar objetos de plata y dorados, objetos y muebles de piel (a excepción de zapatos....)
- Dar blanqueador a las baldosas.
- Fregar de rodillas.
- Lavar ropa a mano.
- Utilizar productos tóxicos de limpieza.
- Planchar ropa interior, paños de cocina y de limpieza.
- Limpiar habitaciones o realizar tareas para familiares autónomos que vivan en el domicilio.
- Subirse a sillas, mesas, escaleras... que no reúnan las suficientes garantías de seguridad.
- Limpiar excrementos de animales.

Como norma general, en el supuesto de que el beneficiario conviva con familiares sin limitaciones para las actividades de la vida diaria (AVD), sólo se prestará servicio para atención personal (higiene personal, respiro familiar o similar), y en ningún caso se realizarán tareas domésticas. Las situaciones excepcionales serán valoradas por el trabajador social correspondiente.

- b) Ayuda de carácter personal, ofreciendo actividades relativas a facilitar apoyo personal. Las atenciones de carácter personal incluyen:
- Higiene:



- Apoyo en la higiene personal, incluyendo baño, lavado de cabello, cambio de ropa y todo lo que requiera la higiene habitual.
 - El aseo personal incluye también el cambio de sábanas, ventilación, dejar en orden y recoger en la habitación los objetos y productos utilizados, así como secar y recoger el cuarto de baño, si se ha utilizado para el aseo.
 - La ayuda prestada en el baño y aseo estará adaptada a la necesidad de cada usuario.
- Movilizaciones
- La movilizaciones en cama de usuarios con sobre peso con limitación en la movilidad, se realizarán con ayuda técnica o con dos personas (familiar y auxiliar o dos auxiliares, si no tiene familia o el familiar presenta discapacidad), para evitar el riesgo físico del usuario y lesiones del auxiliar. El apoyo al servicio se realizará cuando las circunstancias del servicio lo permitan. Se procederá de igual manera en transferencias, traslados y movilizaciones dentro del hogar.

Quedan excluidas como atenciones de carácter personal, las siguientes:

- Tareas que sean competencia de otros profesionales como enfermera, médico, podólogo, peluquera, fisioterapeuta, etc. (curas de cualquier tipo, cortar uñas de los pies, cambios de sondas nasogástricas, cambio de material de traqueotomía, administración de alimentos y/o medicación por vía muscular, intravenosa o similares, enemas y cualquier otro proceso de enfermería).

Estas consideraciones se tendrán especialmente en cuenta en los casos de usuarios/usuarias diabéticos/diabéticas.

- c) Apoyo social y educativo, consistente en realizar actividades dirigidas a aquellos usuarios o usuarias que presenten dificultades o carencias de recursos personales para su adecuado desenvolvimiento. Las atenciones de carácter social y educativo incluyen:
- Compañía para evitar situaciones de soledad y aislamiento.
 - Acompañamiento fuera del hogar para posibilitar la participación de la persona usuaria en actividades de carácter educativo, terapéutico y social.
 - Apoyo y acompañamiento para la realización de trámites de asistencia sanitaria y administrativos.
 - Actividades que refuercen el desarrollo de la autoestima, la valoración de sí mismo y los hábitos de cuidados personal, evitando el aislamiento.
 - Potenciar y facilitar hábitos de convivencia y relaciones familiares y sociales.
 - Facilitar actividades de ocio en el domicilio.



- Fomentar estilos de las pautas prescritas ante situaciones de conflicto que se generen en el seno de la familia.
- Cuidado y atención a menores, tanto en el entorno del hogar como en acompañamiento a centros escolares, de ocio, sanitarios y otros.

CLAUSULA 2ª.- USUARIOS DE LA PRESTACIÓN DE AYUDA A DOMICILIO.

1. Con carácter general, podrán ser usuarios y usuarias de la prestación de Ayuda a Domicilio todas aquellas personas o grupos familiares residentes y empadronados en el término municipal de Cáceres, que carezcan de autonomía personal de tipo parcial o total, temporal o definitiva y requieran alguna de las actuaciones descritas en el apartado anterior.
2. El Servicio de Ayuda a Domicilio se dirige especialmente a los siguientes colectivos:
 - Personas mayores con dificultades en su autonomía personal, sean o no pensionistas.
 - Personas con discapacidades que afecten significativamente a su autonomía personal, sea cual fuere su edad.
 - Personas o grupos familiares cuyo entorno familiar y social presente problemas de desarraigo convivencial.

Por causas excepcionales y a instancias de parte interesada o de oficio, suficientemente justificada, se autorizará la prestación del servicio de forma inmediata, manteniéndose en tanto persista la situación desencadenante que la motivó.

CLAUSULA 3ª.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El servicio de ayuda a domicilio se prestará en el término municipal de Cáceres, incluyendo las pedanías de Valdesalor, Rincón de Ballesteros y Estación Arroyo-Malpartida.

CLAUSULA 4ª.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO.

- **Derechos:** las personas usuarias tendrán derecho a:
 - Recibir adecuadamente la prestación con el contenido y la duración que en cada caso se considere a la disponibilidad del servicio.
 - Ser orientadas a otros recursos alternativos que en su caso resultasen necesarios.
 - Ser informadas puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.
 - Manifestar cuantas incidencias se observen en relación al servicio.
 - Ser tratadas con respeto y profesionalidad, sin ningún tipo de discriminación.



- Mantener bajo el secreto profesional, cualquier información sobre si mismo o su familia.
- Mantener el/la auxiliar asignado, salvo situaciones de necesidad o ajustes organizativos, siendo informados de los posibles cambios.
- Respetar el tiempo efectivo del servicio concedido.

-Deberes: Los usuarios vendrán obligados a:

- Corresponsabilizarse en el coste de la prestación en función de su capacidad económica y patrimonial.
- Adoptar una actitud colaboradora y correcta en el desarrollo de la prestación.
- Aportar al personal los medios materiales necesarios para la normal prestación del servicio.
- Aportar cuanta información se le requiera en orden a la valoración de las circunstancias personales, familiares y socio-económicas que determinen la necesidad de la prestación.
- Informar, mediante presentación del escrito correspondiente, de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación de ayuda a domicilio.
- Permanecer en el domicilio durante el horario de prestación del servicio.
- No encomendar al personal auxiliar tareas diferentes a las designadas por los trabajadores sociales, ni exceder el tiempo de servicio establecido.
- Presentar anualmente justificantes de ingresos actuales de todos los miembros de la unidad familiar.
- Comunicar a los servicios sociales municipales , cualquier anomalía que se produzca en la prestación del servicio de ayuda a domicilio , siempre que se derive de negligencia, impuntualidad, falta de respeto o incumplimiento de las tareas asignadas por parte de las auxiliares de ayuda a domicilio o personal voluntario.
- A informar a los servicios sociales municipales de aquellas enfermedades infecto-contagiosas, que sobrevinieran durante la prestación del servicio, a fin de tomar las medidas de protección necesarias por parte de las auxiliares de ayuda a domicilio.
- Informar con la debida antelación de las ausencias durante la prestación del servicio.
- Declarar subvenciones y/o prestaciones solicitadas o concedidas para el mismo concepto en cualquier momento.



CLAUSULA 5ª.- HORARIO Y DURACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.

El número total de horas anuales a prestar será de **OCHENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS VEINTIDOS HORAS (86.722 horas)**.

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará todos los días del año, a excepción de sábados, domingos y festivos.

El SAD no podrá cubrir situaciones que requieran atención continuada todo el día, bien sea médica y/o social. Es un servicio de carácter diurno.

El tiempo de atención que se podrá conceder a cada beneficiario, de forma general, no excederá de 2 horas diarias o 52 horas mensuales.

El horario en el que se prestará el Servicio lo determinará, siempre y en todo caso, los Trabajadores Sociales del Instituto Municipal de Asuntos Sociales (IMAS), basándose en criterios de adecuación de las tareas a realizar, priorizándose aquéllas que tengan que ver con la atención personal del usuario/a, y en la disponibilidad horaria que tenga la empresa prestataria.

Los horarios de prestación del servicio se estructurarán en rutas diarias, elaboradas por la empresa, en función de las necesidades de los usuarios. Los horarios o rutas podrán ser de mañana, tarde y mixtos. Por las características del servicio se exigirá flexibilidad horaria en la jornada laboral.

El horario puede sufrir modificaciones que se comunicaran a la empresa adjudicataria, que tendrá un plazo máximo de 48 horas para que pueda realizar dichas modificaciones.

Las bajas inesperadas (enfermedad, abandono,...) del personal deben ser sustituidas en un plazo de 24 horas. Los periodos de vacaciones deberán ser sustituidos sin interrupción del servicio. Cualquier variación y/o sustitución, deberá ser razonada y puesta en conocimiento de los técnicos del IMAS.

CLAUSULA 6ª.- ORDEN DE PRELACIÓN DE SERVICIOS.

La extensión e intensidad, así como el tipo de servicios que puedan prestarse, vendrán condicionados por la limitación de los créditos presupuestarios disponibles para el servicio de ayuda a domicilio, estableciéndose, a tal fin, el siguiente orden de prioridades:

a) Beneficiarios que lo tuvieren reconocido en ejercicios anteriores y siempre que sobre ellos persista la necesidad que motivó su primera condición de usuario.



b) Aquellas personas o grupos familiares que hayan obtenido mayor puntuación en la aplicación del baremo, y en caso de igual valoración, la que tenga mayor antigüedad de solicitud.

Por causas excepcionales y a instancias de parte interesada o de oficio, suficientemente justificada, se autorizará la prestación de forma inmediata, manteniéndose en tanto persista la situación desencadenante que la motivó.

En cualquier caso el acceso al servicio estará condicionado por la disponibilidad de créditos presupuestarios.

CLAUSULA 7ª.- PRECIO-HORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y PAGOS AL CONTRATISTA.

Considerando la previsión presupuestaria para el ejercicio 2017, se calcula un precio-hora límite de prestación de servicio de **ONCE EUROS CON CUARENTA Y CINCO CENTIMOS (11,45 €)**, 4% de I.V.A no incluido.

Los pagos al contratista se realizarán con arreglo a las horas prestadas según informe que realice la empresa mensualmente, que deberá ser refrendado y aceptado por el IMAS. Debiendo el contratista presentar factura mensual, detallando las horas semanales, así como las causas por las que no se haya prestado, en su caso, el servicio.

No se abonarán al contratista las horas del servicio que no se hayan prestado siempre que sean imputable a la Empresa, así como las horas correspondientes a los días festivos en los que no se presta el servicio.

Se entiende por hora de servicio el tiempo efectivamente prestado al usuario, por lo que el tiempo dedicado a transporte al domicilio de los usuarios, a reuniones de coordinación, formación, etc., se considera incluido en el precio del servicio arriba establecido.

CLAUSULA 8ª.- SUSPENSIÓN, EXTINCIÓN Y DESISTIMIENTO DEL SERVICIO.

Suspensión: El servicio de ayuda a domicilio podrá suspenderse, con reserva de la prestación en el horario que se venía recibiendo, hasta un máximo de tres meses consecutivos o cuatro alternos en el periodo de un año. La causa de la suspensión será:

- 1.- La ausencia voluntaria del usuario de su domicilio habitual (vacaciones, traslado temporal con familiares, ingreso temporal en centro residencial...). Cuando la ausencia venga provocada por ingreso hospitalario el servicio se mantendrá en suspenso hasta que se produzca el alta hospitalaria, si la hospitalización excediera de este periodo.
- 2.- Por incumplimiento de las obligaciones como usuario, y hasta la valoración y resolución definitiva de la situación que motiva la suspensión. En este caso se podrán adoptar las medidas de continuidad del servicio o baja definitiva del mismo.



3.- Por adaptación a Centro residencial por ingreso definitivo o traslado definitivo con familiares durante el plazo de un mes. Si transcurrido ese plazo se mantiene la continuidad del ingreso se tramitará la baja definitiva en el servicio.

4.- Cualquier situación excepcional no contemplada en los supuestos anteriores será valorada por el equipo técnico del SAD.

Extinción: Será causa de extinción del servicio:

- A petición del interesado.
 - Por desaparición de las causas que motivaron la concesión.
 - Por fallecimiento.
 - Por traslado definitivo del usuario a otra localidad distinta de aquella en la que reside.
 - Por incumplimiento de las obligaciones como beneficiario del servicio.
 - Por finalización del tiempo para el que fue reconocida la prestación del servicio y en todo caso el 31 de diciembre del año del reconocimiento como usuario.
 - Por imposibilidad material de prestarlo.
 - Por ingreso con carácter definitivo en centro residencial.

- La suspensión temporal que supere los plazos establecidos en el apartado anterior.

- Por las causas de impago detalladas en la Ordenanza Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Desistimiento: Se entenderá desistido de su petición, previa Resolución correspondiente, como demandante del Servicio de Ayuda a Domicilio por imposibilidad de incorporación al Servicio en las siguientes circunstancias:

- Por estar ilocalizado el solicitante.
- Cuando se aleguen motivos que a criterio del trabajador social correspondiente no resulten justificados.
- Por no presentar la documentación solicitada.

CLAUSULA 9ª.- ADSCRIPCIÓN DE RECURSOS.

El licitador deberá adscribir al servicio el personal necesario y suficiente para la efectiva prestación del servicio.

Las Auxiliares de Ayuda a Domicilio serán los profesionales encargados de atender en el propio domicilio o entorno, y siguiendo las pautas de actuación indicadas por los técnicos de la empresa, las prestaciones incluidas en el apartado segundo del presente Pliego. Además le corresponderán las siguientes funciones:



- Prestar a los usuarios la atención adecuada a sus necesidades, contribuyendo a la inserción y normalización de situaciones a nivel individual o convivencial.
- Estimular el protagonismo del usuario, implicándolo en aquellas tareas que pueda desarrollar autónomamente.
- Facilitar al usuario canales de comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del servicio.
- Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria para el correcto funcionamiento del mismo.

El equipo básico para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio estará formado por, al menos **tres técnicos** para la atención indirecta del servicio, encargados de las tareas de coordinación, seguimiento e intervención social de casos, control y supervisión de la calidad del servicio, y el **número necesario de auxiliares de ayuda a domicilio** en función de las horas contratadas. Además, para posibilitar una actuación integral del mismo podrán participar otros profesionales de los Servicios Sociales, así como otro personal o entidades que determine el Ayuntamiento de Cáceres a través del Instituto Municipal de Asuntos Sociales.

Deberán acreditar una formación específica acorde con las funciones a desarrollar y la titulación que en su caso legalmente sea exigible.

CLAUSULA 10ª.- DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1.- Prestar el servicio a todo usuario que en cada momento indique la administración y con estricta sujeción a las cláusulas contenidas en el Pliego de Condiciones y en el contrato que se formalice y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere la Administración.

Queda obligado a la prestación del servicio con diligencia, cumpliendo cualquier plazo o referencia temporal u horaria establecida en los pliegos y con sujeción a las normas e instrucciones que en orden al mejor funcionamiento se señalen en el marco del Programa del Servicio de Ayuda a Domicilio del IMAS.

El contratista ejercerá por sí el contrato, sin cederlo ni traspasarlo a terceros sin el consentimiento de la Corporación.

El servicio deberá estar en pleno funcionamiento desde el día siguiente al de la firma del documento de formalización del contrato.

2.- Adscribir al servicio los medios materiales y personales necesarios para su adecuada prestación.

Se faculta al IMAS para proponer a la empresa, en orden al buen funcionamiento del servicio, la posibilidad de cambios de adscripción de auxiliares en rutas, reciclaje profesional



para el personal en el que se detecten carencias y/o flexibilización de horarios en atención directa a usuarios, dichas propuestas deberán ser, en todo caso, aceptadas o no por la empresa como responsable directa del personal que presta el servicio, y, en cuanto al personal de atención indirecta, disponibilidad de un técnico permanentemente localizable.

3.- El contratista prestará el servicio a toda persona que cumpla los requisitos dispuestos por el IMAS, siendo los beneficiarios del servicio aquellos que en cada momento indique la Administración, atendiendo a lo establecido anteriormente.

4.- El contratista será responsable de la prestación completa de las horas de servicio determinadas para cada usuario, sin que el tiempo dedicado por el personal al desplazamiento o cualquier otro asunto, ocasione reducción del servicio efectivo, salvo causas debidamente justificadas.

5.- El contratista será responsable de la calidad técnica de los servicios prestados, así como de las consecuencias que se produzcan para la Administración o para terceros, de las omisiones, errores o métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

6.- El contratista estará obligado a presentar un informe de cada incidencia que se produzca en la prestación del servicio diario y en especial aquellas que se refieren a la imposibilidad de prestar el servicio por ausencia del usuario, problemas repentinos del personal adscrito al servicio, etc.

Además deberá presentar informe trimestral de seguimiento del servicio y memoria evaluativa final anual.

7.- Indemnizar a terceros de los daños que ocasionase el funcionamiento del servicio, salvo si se hubiera producido por actos realizados en cumplimiento de una cláusula impuesta por el órgano contratante con carácter ineludible.

8.- El contratista será directamente responsable frente a terceros por los daños y perjuicios que se les ocasionen como consecuencia del funcionamiento normal o anormal del servicio. Para cubrir esta responsabilidad deberá suscribir un contrato de seguro, en la cuantía que especifique su oferta, que mantendrá vigente y actualizará periódicamente durante la vigencia del contrato.

9.- No enajenar ni gravar bienes afectos al contrato, sin autorización del Ayuntamiento.

CLAUSULA 11ª.- RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE HABRÁ DE ACOMPAÑAR A LA OFERTA.

El licitador presentará la siguiente documentación:



- Memoria relativa a las cuestiones técnicas referidas a la prestación del servicio, donde se incluya contenido y forma del desarrollo de la gestión, metodología de acción y evaluación y protocolos de actuación y coordinación.
- Relación del personal que tiene previsto realice la actividad, adjuntando a cada uno currículum donde conste su cualificación y experiencia profesional.
- Mejoras, con descripción clara y precisa del objeto de la misma, su justificación y su cuantificación económica.
- Memoria de actuaciones realizadas y experiencia relacionadas con el servicio de ayuda a domicilio con detalle de los servicios de esta naturaleza prestados o que están prestados a otra institución con los documentos justificativos oportunos.