

PLIEGOS DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGULAN LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es el desarrollo de la prestación de Ayuda a Domicilio por parte del Ayuntamiento de Guadalajara, teniendo en cuenta como marco legislativo:

La Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.

El Texto Refundido por el que se aprueba el Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Guadalajara (BOP 16 de enero de 2012).

El Decreto 87/2016 Marco de concertación con Entidades Locales para la prestación de Servicios Sociales de Atención Primaria.

La Orden de 20-02-2007, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se modifica la Orden de 22-01-2003, por la que se regulan y actualizan las prescripciones técnicas y el baremo de acceso del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

La ordenanza municipal vigente de establecimiento y regulación del precio público de participación económica de los/as usuarios/as por la prestación del servicio de ayuda a domicilio en el Ayuntamiento de Guadalajara.

También se tendrán en cuenta los convenios que, en su caso, se firmen anualmente entre la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el Ayuntamiento de Guadalajara reguladores del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Más específicamente, el contrato objeto de adjudicación, tiene por finalidad atender las situaciones de dependencia que dificulten que la persona pueda desenvolverse con autonomía en su entorno habitual.

Para ello se proporcionará en el domicilio atención personal, atención a las

necesidades de la vivienda y orientación que proporcione estrategias y competencias que permitan a los/as usuarios/as del servicio la adquisición del mayor nivel de autonomía posible.

2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PRESTACIÓN

1) Posibilitar la permanencia en su domicilio de personas necesitadas de apoyo, evitando, en la medida de lo posible, internamientos residenciales.

2) Complementar y compensar la labor de la familia, cuando ésta tiene dificultades para prevenir y paliar situaciones de necesidad que lleven consigo deterioro personal, social, emocional, psicológico, etc.

3) Apoyar y desarrollar las capacidades personales para la integración en la convivencia familiar y comunitaria.

4) Facilitar la autonomía personal y el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria.

3.- PERSONAS BENEFICIARIAS Y ACCESO

Podrán ser usuarias de la prestación de Ayuda a Domicilio aquellas personas empadronadas en la ciudad de Guadalajara que cumplan con los requisitos que se prescriben en el Texto Refundido por el que se aprueba el Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Guadalajara y con las prescripciones y normativas que puedan ir apareciendo a lo largo de la duración del contrato. Asimismo, podrán ser usuarias de esta prestación las personas que tengan reconocida la situación de dependencia y prescrita la prestación de Ayuda a Domicilio en su Programa Individual de Atención.

Se tendrán en cuenta las situaciones de urgencia social, como situaciones

extraordinarias, excepcionales, sobrevenidas que requieran una respuesta inmediata siempre que el servicio se valore como recurso idóneo, por parte del/la trabajador/a social, según protocolo establecido por la Consejería de Bienestar Social y el reglamento de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Guadalajara.

4.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito geográfico de aplicación de la prestación de Ayuda a Domicilio que se regula por medio del contrato objeto de licitación, es el municipio de Guadalajara y de los barrios anexionados Taracena, Iriépal, Usanos y Valdenoches.

5.- IMPORTE DE LA HORA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Horas ordinarias: 15,32 euros por hora prestada para el año 2018, 15,93 euros por hora prestada para el año 2019, 16,53 euros por hora prestada para el año 2020, 16,86 euros por hora prestada para el año 2021 a los que habrá que incluir el concepto de I.V.A.

Horas extraordinarias: 21,68 euros por hora prestada para el año 2018, 22,54 euros hora por hora prestada para el año 2019, 23,38 euros por hora prestada para el año 2020, 23,84 euros por hora prestada para el año 2021 a los que habrá que incluir el concepto de I.V.A.

6.- FINANCIACIÓN Y NÚMERO DE HORAS

El número estimado de horas a realizar para el año 2018 y siguientes, teniendo en cuenta los convenios entre la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el Ayuntamiento de Guadalajara, se estima en 65.000 horas, aproximadamente.

El número máximo estimado de horas ordinarias, es decir las que se realizarán de lunes a sábado, será de 64.500.

El número máximo estimado de horas extraordinarias, es decir las que se realizarán en domingos y festivos , será de 500.

En el caso de que en los años de duración del contrato el Ayuntamiento de Guadalajara aumente la partida presupuestaria a la que se imputan los gastos de este contrato, podrá aumentarse proporcionalmente el número de horas a llevar a cabo.

El abono a la entidad adjudicataria de las obligaciones derivadas del presente contrato se realizará mediante una facturación fija mensual de las horas efectivamente realizadas durante el mes en curso.

Si algún servicio determinado por el departamento de Servicios Sociales para su realización por la empresa adjudicataria, no se llevara a cabo por causas no imputables a la empresa, se facturarán las horas del mencionado servicio. En todo caso, se tendrán en cuenta la normativa y las prescripciones para este tipo de situaciones, que se especifican en el Reglamento de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Guadalajara.

Dicho gasto se imputará a la aplicación presupuestaria 2311 - 22710, Asistencia a Personas Dependientes y Ayuda a Domicilio.

7.- PRESTACIONES QUE COMPRENDE

1) Básicas de carácter personal y doméstico; comprende las atenciones necesarias en la realización de tareas de limpieza de la vivienda, lavado y plancha de ropa, realización de compra, preparación o servicios de comida, movilización, aseo personal y vestido para facilitar al beneficiario/a su normal desenvolvimiento en el domicilio.

2) Extraordinarias de apoyo personal y alivio familiar, cuando se conviva con una persona que necesariamente requiera la ayuda de otra, para atender sus necesidades básicas: comprende, exclusivamente, las atenciones necesarias para la

movilización, aseo personal y vestido de la persona dependiente, los sábados, domingos y días festivos.

3) Complementarias de prevención e inserción social: comprenden las atenciones de carácter psicosocial, compañía y movilidad, información y gestión.

- La atención psicosocial se aplicará preferentemente a situaciones de conflicto convivencial y desestructuración familiar y mediante la adecuada utilización de otros servicios y prestaciones, se procurará la adecuada integración social.

- La atención de compañía y movilidad proporcionará, a través del voluntariado social, acompañamiento, tanto en el hogar como en el exterior, para el mantenimiento de relaciones personales y de participación en actividades sociales.

- La información y gestión dispensará un nivel primario de asesoramiento y orientación, así como la gestión de trámites sencillos, que afecten al ámbito personal y familiar.

8.- PLAZO DE VIGENCIA

El periodo de duración del contrato objeto de adjudicación será de cuatro años.

9.- FORMA DE PAGO

El abono a la entidad adjudicataria de las obligaciones derivadas del presente contrato se realizará mediante una facturación fija mensual de las horas efectivamente realizadas.

10.- RELACIONES ENTRE LA CORPORACIÓN Y EL CONTRATISTA

1) Organización del servicio:

- Los/as Técnicos/as municipales serán los/as responsables del servicio, realizarán la valoración del caso y el diseño de la intervención, asignando las prestaciones que se consideren oportunas. Serán los/as responsables de la evaluación continuada, y de los cambios derivados de ella, así como de la posible baja del servicio, teniendo en cuenta, en todo caso, las especificaciones que se deriven de las resoluciones de dependencia y del Programa Individual de Atención.

- El horario de prestación del servicio será de 8 a 21 horas.

- En todo caso, cualquier aspecto relativo a la organización del servicio deberá ajustarse a la normativa contenida en el Texto Refundido por el que se aprueba el Reglamento vigente del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Guadalajara y al resto de legislación y normativas que se especifican en la cláusula primera de los presentes pliegos de condiciones.

2) Los adjudicatarios quedarán obligados a:

- Cubrir la atención de los/as beneficiarios/as de la forma que determine el departamento de Servicios Sociales, teniendo en cuenta las especificaciones de los presentes pliegos de condiciones técnicas.

- Coordinarse con la Concejalía de Bienestar Social , que ejercerá la función de supervisión y de planteamiento de directrices generales y específicas con respecto al servicio, que deberán ser asumidas por la empresa adjudicataria.

- Comunicar por escrito cualquier incidencia acaecida al usuario/a, al Trabajador/a Social encargado de la supervisión del servicio.

- Salvo en ocasiones excepcionales valoradas previamente por el/la Trabajador/a Social, será siempre la misma persona la que atenderá al usuario/a con el fin de evitar desajustes en la unidad familiar. En caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio en la persona que desarrolla la prestación deberá comunicarlo razonadamente al Técnico/a municipal responsable, quien decidirá en última instancia. En el caso de que sea el

beneficiario/a de la prestación el que desee un cambio con respecto a la persona que la realiza, deberá solicitarlo por escrito y fundamentadamente a los/as Técnicos/as municipales responsables del servicio.

- Acudir a las reuniones a las que se les convoque, para coordinar actuaciones y exponer planteamientos generales.

- Cualquier obligación que se deduzca de la legislación vigente en cada momento con respecto a la prestación de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, en concreto la que señala la cláusula primera y las normativas que al respecto de la prestación de Ayuda a Domicilio puedan surgir a lo largo de la duración del contrato objeto de adjudicación.

3) Otras obligaciones del contratista:

- Disponer de los medios personales y materiales suficientes para la prestación del servicio, así como incrementar dichos medios en caso de ampliación del mismo.

- Disponer de una oficina en Guadalajara.

- Con el fin de evitar problemas de seguridad, la entidad adjudicataria se compromete a aceptar las órdenes que dicte el Ayuntamiento, para la identificación y control del personal designado por la entidad para la prestación del servicio. No obstante, en todos los materiales a emplear (uniformes, documentación,...) se incluirá el texto: "Servicio de Ayuda a Domicilio, Ayuntamiento de Guadalajara" y los logotipos del Ayuntamiento y de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.

- Para el control y seguimiento del personal asignado para realizar el objeto del presente contrato, la empresa adjudicataria, presentará trimestralmente en Servicios Sociales, fotocopia y original para su cotejo, de los Tc1 y Tc2, debidamente cumplimentados y abonados, así como listado del personal contratado, indicando horas de contrato y antigüedad en la empresa.

- La empresa deberá presentar certificado del personal de no haber sido

condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, en la atención directa a los usuarios/as especialmente menores

4) Inicio de los servicios:

- En los casos de personas con resolución de dependencia, con la asignación del grado correspondiente y con prescripción de la prestación de la Ayuda a Domicilio, la fecha de efecto será la fecha de resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, siempre y cuando exista disponibilidad de horas, siendo obligatorio para la empresa adjudicataria el inicio del servicio en un plazo no superior a tres días desde que recibe la orden de comienzo del mismo por parte de los/as Técnicos/as municipales.

- En todos los demás casos, la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento formulará propuesta de resolución, siempre y cuando exista disponibilidad de horas y no exista lista de espera de personas en situación de dependencia, produciéndose los efectos a partir de la aprobación por el órgano municipal competente, en este caso la Concejal-Delegada de Bienestar Social, siendo obligatorio para la empresa adjudicataria el inicio del servicio en un plazo no superior a tres días desde que recibe la orden de comienzo del mismo, por sistema telemático, por parte de los/as Técnicos/as municipales.

- En casos suficientemente justificados, podrá tramitarse provisionalmente la atención inmediata de algún solicitante que reúna las condiciones que, en su caso, determine el Equipo Técnico de la Concejalía de Bienestar Social para caracterizar las situaciones de urgencia.

En estos casos el servicio habrá de prestarse, como máximo, dentro de los dos días siguientes al recibo de la orden.

- Aquellos servicios que queden paralizados por bajas, rescisión de contratos, sustituciones, etc; del personal auxiliar de ayuda a domicilio, serán los mínimos imprescindibles con causa justificada y con aviso previo a la Concejalía de Bienestar Social y deberán cubrirse en un plazo no superior a tres días.

5) Funciones y personal necesario:

La empresa adjudicataria dispondrá del personal necesario - auxiliares de Ayuda a Domicilio y personal coordinador - para desarrollar de forma idónea todas las funciones del servicio y atender adecuadamente a los usuarios que determine el Equipo Técnico de Servicios Sociales, teniendo en cuenta el número de horas que determinan los pliegos de condiciones técnicas.

El personal auxiliar deberá tener titulaciones acordes con la capacitación necesaria, para el desarrollo de sus funciones de acuerdo a la legislación vigente.

El personal coordinador deberá tener titulaciones acordes con la capacitación necesaria para el desarrollo de las funciones de coordinación, titulaciones tales como Trabajo Social, Educación Social, Psicología, Pedagogía, o titulaciones análogas con el ámbito social.

El personal de coordinación necesario, para desarrollar de forma idónea las funciones del servicio es de un/a coordinador/a a jornada completa y otro coordinador/a a media jornada. El personal de coordinación podrá ser incrementado cuando las condiciones del servicio (número de horas y/o usuarios/as) aumente en una proporción que así lo aconseje.

Funciones del personal coordinador de la empresa adjudicataria:

- Coordinarse e informar a los/as Técnicos/as municipales responsables de la gestión y seguimiento de la prestación de Ayuda a Domicilio, llevando a cabo las directrices dadas por éstos en cuanto a la atención a cada usuario/a.

- Supervisar las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas.

- Proponer las posibles modificaciones en los servicios de los/as usuarios/as en alta, a los/as Técnicos/as municipales.

- Realizar un seguimiento de los servicios en situación de alta, llevando a cabo una visita al domicilio del usuario en los quince días posteriores al alta y, como mínimo, una visita trimestral a los/as usuarios/as.

- Recibir las altas, bajas y modificaciones del servicio.

- Supervisión del trabajo de la auxiliar.

6) Seguimientos y Control:

Una vez comunicado el comienzo de la prestación, los/as Técnicos/as municipales comprobarán la materialización y calidad de los servicios prestados.

Podrán contactar con la entidad adjudicataria, siempre que lo consideren necesario, con el fin de recabar información sobre los usuarios y el funcionamiento general del servicio, promoviendo para tal fin las reuniones necesarias.

11.- DERECHOS Y OBLIGACIONES RECÍPROCAS DE LA CORPORACIÓN Y LA EMPRESA ADJUDICATARIA

11.1. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA, ADEMÁS DE LAS DE CARÁCTER GENERAL PREVISTAS EN LAS LEYES Y REGLAMENTOS DE APLICACIÓN Y DE LAS DERIVADAS DEL RESTO DE PRESCRIPCIONES DE ESTOS PLIEGOS.

1) La entidad adjudicataria admitirá en el servicio a toda persona que determine el Equipo Técnico de la Concejalía de Bienestar Social.

2) El personal de la empresa adjudicataria deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene en el trabajo, establecidas en la legislación vigente, así como el secreto profesional, y cumplir con la normativa de la vigente Ley de Protección de Datos.

3) Disponer de los medios personales y materiales necesarios para la prestación del servicio, así como incrementarlos en caso de ampliación del mismo, asumiendo todos los costes derivados de los mencionados medios personales y materiales.

4) Realizar los servicios con puntualidad.

5) Informar, en el menor espacio de tiempo posible, a los Servicios Sociales Municipales respecto a ausencias de personas usuarias del servicio, emitiendo listados diarios de incidencias que se remitirán a los Servicios Sociales por vía telemática o por los medios que, en su caso, se consideren más idóneos.

6) Asumir el contenido del Reglamento Municipal que regula la Ayuda a Domicilio.

7) La entidad adjudicataria está obligada a la elaboración de la estadística de usuarios/as del servicio prestado, así como a elaborar, a la finalización del año natural, una memoria de desarrollo del servicio que entre otros apartados, incluya cuestionarios de calidad y de evaluación de satisfacción del parte de los/as usuarios/as.

11.2. COMPETENCIAS DEL AYUNTAMIENTO EN CUANTO AL DESARROLLO DEL SERVICIO

1) Ordenar discrecionalmente las modificaciones que se crean

convenientes en los servicios concedidos.

2) Fiscalizar la gestión del servicio con capacidad de inspección y de supervisión.

3) Suprimir el servicio o parte del mismo cuando se considere oportuno por causas técnicas, económicas o legales.

12.- RÉGIMEN SANCIONADOR

12.1. FALTAS

1) FALTAS LEVES:

Serán faltas leves de la empresa en el desarrollo de los servicios:

- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- La ligera incorrección con los/as usuarios/as.
- En general, la falta de puntualidad o el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido.

2) FALTAS GRAVES:

Son faltas graves imputables a la empresa:

- El abandono del servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.
- En general las acciones y omisiones que supongan infracción o incumplimiento del servicio objeto de la concesión y las características del mismo que se opongan manifiesta y notoriamente a este pliego.
- La comisión de tres faltas leves en el transcurso de un año.

3) FALTAS MUY GRAVES:

Son faltas muy graves de la empresa en el desarrollo del servicio, las siguientes:

- La acumulación y reiteración de tres faltas graves cometidas en el transcurso de un año.

- El trato vejatorio al usuario/a, que revistiese características tales que le califiquen como de muy grave.

- La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del servicio, tanto en su calidad como en la cantidad.

- La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenadas por los/as técnicos/as municipales o persona encargada, siempre que ésta sea una actitud directamente imputable a la empresa o a sus directivos responsables.

- El no guardar el debido sigilo respecto de los asuntos que se conozcan en razón del servicio prestado y perjudique al usuario o se utilice en provecho propio.

- El cobro a los/as usuarios/as de cantidad alguna.

- En general, el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones en el usuario.

- Cualquier conducta constitutiva de delito, especialmente las acciones de robo a los/as usuarios/as del servicio.

- Subcontratar la prestación de los servicios, sin autorización expresa de la Entidad contratante.

- La ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave al usuario/a.

12.2. SANCIONES

- 1) La comisión de falta leve alguna dará lugar, previo expediente

instruido al efecto al apercibimiento de la entidad contratante y multa de 100 euros.

2) La comisión de cualquier falta grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto a la reparación del daño causado, todo ello, sin perjuicio de la exigencia de responsabilidad a que el hecho diera lugar y la imposición de una multa de 600 euros.

3) La comisión de una falta muy grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto, a la imposición de una sanción de 2.000 euros.

Además de las sanciones indicadas anteriormente, la comisión de faltas muy graves, bien sea por la acumulación de tres faltas graves, cometidas en el año natural o por falta muy grave cometida como tal, podrá dar lugar, previa incoación del expediente preceptivo, a la rescisión del contrato.

Las sanciones previstas serán independientes y compatibles, con la obligación de reparar el daño causado y la responsabilidad civil o penal a que hubiera lugar.

PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES:

Se iniciará, a propuesta del Departamento de Servicios Sociales, que notificará al prestador del servicio, los hechos que le sean imputados, para que en el plazo de quince días presente las alegaciones oportunas.

A la vista de los hechos, y de los informes preceptivos el Alcalde, mediante resolución, impondrá la sanción correspondiente en el caso de falta leve o grave y la Junta de Gobierno Local en el caso de falta muy grave.

13.- MEDIDAS EN CASO DE HUELGA

Si, por cualquier circunstancia, se produjera una huelga en el sector al que pertenecen los/as trabajadores/as de la empresa adjudicataria, la mencionada

empresa informará puntual y permanentemente al Ayuntamiento de Guadalajara del desarrollo de las incidencias de la misma.

La empresa, teniendo en cuenta la legislación vigente, determinará los servicios mínimos informando detalladamente de los mismos al Ayuntamiento de Guadalajara.

Los Servicios Sociales Municipales facilitarán a la empresa adjudicataria una relación de los usuarios especialmente vulnerables y necesitados del servicio al objeto de priorizar su prestación.

Una vez finalizada la huelga, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe en el que se relacionen los servicios efectivamente realizados y el número de los que se hayan dejado de realizar. Dicho informe deberá presentarse en un plazo de diez días naturales contados a partir del día de la finalización de la huelga.

Una vez comprobados los datos de este informe, se procederá a valorar la deducción que corresponda en la facturación del periodo en que se haya producido.

14.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La valoración de las ofertas se efectuará conforme a los siguientes criterios:

A) Criterios valorables mediante la aplicación de fórmulas: hasta 85 puntos

1.- Precio: hasta 55 puntos.

La valoración se efectuará otorgando 55 puntos a la mejor oferta económica y 0 puntos a la que se ajuste al tipo de licitación, valorándose el resto de las ofertas de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$P= 55 \times (\% \text{ de baja de la oferta a valorar} / \% \text{ de baja de la mejor oferta})$$

2.- Incremento del número de coordinadores/as sobre el mínimo establecido en la

cláusula 10.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas: hasta 20 puntos.

- Por el incremento de un/a coordinador/a a media jornada: 11 puntos
- Por el incremento de un/a coordinador a jornada completa: 20 puntos

3.- Por ofertar la adscripción de otros profesionales especializados que no realicen funciones de coordinación (fisioterapeuta, terapeuta, psicólogo/a, podólogo/a, enfermero/a, etc): hasta 10 puntos.

- Por ofertar la adscripción de un/a profesional a media jornada: 6 puntos
- Por ofertar la adscripción de un/a profesional a jornada completa: 10 puntos

B) Criterios valorables mediante juicios de valor: hasta 15 puntos

- Plan de calidad o medidas de control de la calidad que el licitador se compromete a implantar en la prestación del servicio: hasta 4 puntos.
- Plan de igualdad/conciliación que el licitador se compromete a implantar en la prestación del servicio: hasta 4 puntos.
- Plan de formación que el licitador se compromete a desarrollar y ejecutar con los/as trabajadores/as adscritos/as al servicio con una duración mínima de 20 horas anuales por trabajador/a: hasta 7 puntos.

Guadalajara, 8 de noviembre

FIRMADO ELECTRONICAMENTE

