**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA PROVINCIA DE VALLADOLID**

**Índice**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PÁG.** |
| **1.- Objeto del contrato** | 3/3 |
| **2.- Definición, objetivos y principios reguladores del servicio de ayuda a domicilio**  | 3/4 |
| 2.1.- Definición del servicio y normativa específica *2.1.1 Definición* *2.1.2 Normativa específica* | 3/3 |
| 2.2.- Objetivos y principios reguladores *2.2.1 Objetivos*  *2.2.2 Principios reguladores* | 4/4 |
| **3.- Modalidades e intensidad del servicio de ayuda a domicilio** | 4/5 |
| 3.1.- Modalidades  | 4/5 |
| 3.2.- Intensidad | 5/5 |
| **4.- Contenido y límites de la prestación** | 5/8 |
| 4.1.- Contenido del servicio de ayuda domiciliaria | 5/6 |
| 4.2.- Contenido del servicio de comida a domicilio | 6/7 |
| 4.3.- Contenido del servicio de respiro | 7/7 |
| 4.4.- Límites de la prestación | 7/8 |
| **5.- Personas usuarias** | 8/9 |
| 5.1.- Requisitos | 8/8 |
| 5.2.- Aportación económica | 8/9 |
| 5.3.- Derechos | 9/9 |
| 5.4.- Deberes  | 9/9 |
| **6.- Gestión del servicio** | 10/12 |
| 6.1.- Alta | 10/10 |
| 6.2.- Modificación  | 10/11 |
| 6.3.- Suspensión | 11/11 |
| 6.4.- Baja | 11/12 |
| **7.-Obligaciones del contratista**  | 12/17 |
| **8.-Subrogación de personal**  | 17/18 |
| **9.- Aportación de las personas usuarias y facturación mensual** | 18/18 |
| **10.- Protección de datos de carácter personal y deber de confidencialidad** | 19/19 |
| **11.- Calidad del servicio** | 19/19 |
| **12.- Información y Coordinación** | 19/20 |
| **13.-Control de calidad** | 20/20 |
| **Anexo. Relación de personal a subrogar y condiciones contractuales** | 21/31 |

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA PROVINCIA DE VALLADOLID**

*I. OBJETO DEL CONTRATO*

El presente documento tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa que resulte adjudicataria de la prestación del servicio de ayuda a domicilio.

Este contrato queda restringido a los municipios de la provincia de Valladolid con menos de 20.000 habitantes, por lo que en la actualidad quedarían excluidos Valladolid capital, Medina del Campo y Laguna de Duero.

***2.- DEFINICIÓN, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS REGULADORES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO***

**2.1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO Y NORMATIVA ESPECÍFICA**

**2.1.1 Definición**

La ayuda a domicilio es una prestación destinada a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida, mediante la adecuada intervención y apoyos de tipo personal, socio-educativo, doméstico y/o social.

La ayuda a domicilio se presta en el medio habitual de vida de la persona usuaria y su finalidad es asistencial, preventiva y rehabilitadora.

**2.1.2 Normativa específica**

La normativa específica en esta materia está contendía, fundamentalmente, en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, en el Decreto 269/1998, de 17 de diciembre, por el que se regula la prestación social básica de ayuda a domicilio en Castilla y León, en la Orden FAM/1057/2007, de 31 de mayo, por la que se regula el baremo para valorar las solicitudes de acceso a la ayuda a domicilio en Castilla y León, en la Orden FAM/644/2012, de 30 de julio, por la que se regulan las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en Castilla y León, el cálculo de la capacidad económica y las medidas de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales, en la normativa reguladora del servicio de ayuda a domicilio en la provincia de Valladolid -BOP de 3 de octubre de 2009-, en la Ordenanza reguladora del precio público por la prestación del servicio de ayuda a domicilio en la provincia de Valladolid -BOP de 17 de octubre de 2010-, y en la Norma UNE 158301:2007, de gestión del servicio de ayuda a domicilio.

**2.2 OBJETIVOS Y PRINCIPIOS REGULADORES**

**2.2.1 Objetivos**

La prestación de ayuda a domicilio, por su carácter preventivo, socio-educativo, asistencial e integrador, persigue los siguientes objetivos:

* Proporcionar la atención necesaria a personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
* Prevenir situaciones de deterioro personal y social, mediante actuaciones como:

 a) Detección proactiva de situaciones de riesgo.

 b) Proporcionar consejo sobre pautas de autocuidado y control del entorno

 c) Avisar a profesionales de servicios sociales, de salud u otros, así como a parientes o personas de contacto en caso de alerta

 d) Proporcionar cuidados de forma que promuevan la autonomía y la calidad de vida

 e) Detección inicial de posibles barreras a la autonomía y riesgos de accidente en el entorno habitual.

* Favorecer la adquisición de habilidades que permitan un desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.
* Posibilitar la integración en el entorno habitual de convivencia.
* Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de atención.
* Evitar y/o retrasar mientras no resulte necesario, el ingreso en centros o establecimientos residenciales.

**2.2.2 Principios reguladores**

La prestación de ayuda a domicilio se rige por los principios recogidos en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, y principalmente por los de igualdad, libertad, solidaridad, universalidad, globalidad, descentralización e integración.

Asimismo, se inspira en el principio de complementariedad, que propicia una actuación de carácter subsidiario que en ningún caso pretende suplantar las responsabilidades familiares existentes.

***3.- MODALIDADES E INTENSIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO***

**3.1 Modalidades**

El servicio de ayuda a domicilio incluye las siguientes modalidades:

1. SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA: comprende servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas, con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria y con la promoción de la autonomía personal y el apoyo a las personas cuidadoras.
2. SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO: consiste en el reparto a domicilio de comida y cena en frío para conservar en frigorífico y calentar en microondas en el momento del consumo.
3. SERVICIO DE RESPIRO: consiste en atender a la persona dependiente en su domicilio por personal cualificado, supliendo al cuidador principal en momentos puntuales, siempre que la persona dependiente no precise una continuidad del servicio para cubrir la necesidad.

**3.2 Intensidad**

La extensión, en cuanto al contenido y tiempo de la prestación, vendrá determinada por el grado de necesidad y/o dependencia de la persona solicitante.

La intensidad del servicio de ayuda a domicilio, según grado de dependencia, queda fijada de la siguiente forma:

– Grado III. Gran dependencia: entre 46 y 70 horas mensuales.

– Grado II. Dependencia severa: entre 21 y 45 horas mensuales.

– Grado I. Dependencia moderada: máximo 20 horas mensuales.

También se podrá conceder la ayuda vía servicios sociales para las personas que no obtengan puntuación suficiente en la variable de capacidad funcional del baremo de SAD, siempre que obtengan una puntuación superior a 12 puntos en esta variable y un mínimo de 30 en la variable de situación sociofamiliar.

El servicio de ayuda a domicilio que no tenga la consideración de prestación esencial según lo dispuesto en la Ley de Servicios Sociales de Castilla y León (incluiría los reconocidos con Grado I y los que obtengan la ayuda vía servicios sociales), sólo podrá alcanzar, salvo excepciones, un máximo de 11 horas mensuales.

 ***4.- CONTENIDO Y LÍMITES DE LA PRESTACIÓN***

**4.1 Contenido del servicio de ayuda domiciliaria**

La ayuda domiciliaria, conforme a las exigencias de atención que se requieran en cada caso, puede tener los siguientes contenidos:

1. ATENCIONES DE CARÁCTER PERSONAL:

* Aseo/baño.
* Cuidado del aspecto externo.
* Vestir y desvestir.
* Levantar/acostar.
* Otras movilizaciones en la vivienda.
* Control de régimen alimenticio y/o medicación.
* Administración de alimentos.
* Compañía.

2. ATENCIONES DE CARACTER DOMÉSTICO:

* Hacer la cama.
* Limpieza de baño, suelos, polvo o cocina.
* Lavado de ropa a máquina, tendido de ropa, planchado y cosido.
* Preparación de desayuno, comida y/o cena.
* Realización de compras y gestiones.
* Manejo de aparatos eléctricos y sistemas de calefacción.
* Otras atenciones fijadas por los técnicos de CEAS.

3. RELACIÓN CON EL ENTORNO:

* Acompañamiento a centro de salud.
* Acompañamiento a compras.
* Acompañamiento a actividades sociales.
* Acompañamiento a otras gestiones.
* Movilización en el entorno (paseos, etc).
* Otras determinadas por los técnicos de CEAS.

4. EDUCATIVAS Y DE ORIENTACIÓN:

* Adiestramiento en relaciones personales y familiares.
* Adiestramiento en habilidades domésticas.
* Adiestramiento en actividades relacionadas con salud e higiene.
* Adiestramiento en otras relaciones con el entorno.
* Respiro familiar para facilitar el descanso de los cuidadores.

El horario normal de prestación será de 7 a 22 horas, pudiendo incluir festivos (entendiendo como festivos los domingos y fiestas nacionales y locales). De forma excepcional los servicios podrán comenzar o terminar antes o después del horario descrito.

No se realizarán servicios de duración inferior a ½ hora.

**4.2 Contenido del servicio de comida a domicilio**

El sistema es el de catering en línea fría: se elabora la comida, se enfría mediante un proceso de abatimiento, se envasa en recipientes aptos para uso alimentario, se almacena en refrigeración y se transporta en camiones frigoríficos hasta los domicilios de los usuarios. Una vez allí se almacena en frigorífico hasta el momento de consumo. Para el consumo es precisa la regeneración (calentamiento) del producto.

La comida se elaborará en la cocina central de la empresa, y se transportará a las zonas en recipientes isotérmicos debidamente homologados. Se entregará en barquetas individuales termoselladas y diferenciadas por colores para la comida y cena, que se conservarán en el frigorífico hasta calentarlas en microondas en el momento del consumo.

El servicio de comida a domicilio se prestará 3 veces por semana.

En cada una de las entregas se llevará la modalidad elegida de comida para 2 días, salvo un día a la semana, en que se entregará para 3 días (lo normal es lunes, miércoles y viernes, o martes, jueves y sábado).

Los usuarios podrán elegir entre 3 opciones:

OPCIÓN A: Comida y cena.

OPCIÓN B: Comida y cena lácteos.

OPCIÓN C: Sólo comida.

Todas las modalidades incluirán primer y segundo plato, pan y postre. No se incluye la bebida.

Los menús deberán estar elaborados por nutricionistas y cumplir los requisitos nutricionales y exigencias bromatológicas requeridas por la legislación vigente.

Las dietas deberán ser sanas, variadas, equilibradas y estar adaptadas a la edad y características de los usuarios, por lo que se contempla la posibilidad de introducir dietas individualizadas que deberán ser realizadas por un dietista acreditado: dietas trituradas, hiposódicas, astringentes, etc.

La comida se repartirá por la empresa a partir de las 8,30 horas.

**4.3 Contenido del servicio de respiro**

Esta modalidad de ayuda a domicilio puede tener el siguiente contenido:

* Acompañamiento y vigilancia de la persona dependiente en sustitución de la persona cuidadora habitual.
* Ayuda a la movilización dentro y fuera del domicilio.
* Aquellas otras tareas de atención personal que sean imprescindibles durante el tiempo de desarrollo del servicio de respiro.

No se considerará servicio de respiro cuando sea necesaria la presencia del personal auxiliar de forma continuada.

En ningún caso el servicio de respiro incluirá la realización de tareas de carácter doméstico.

El servicio de respiro tendrá una duración mínima de 1 hora y máxima de 8 horas diarias. Se realizará en horarios adecuados a las necesidades de la persona usuaria, pero siempre dentro del horario normalizado de ayuda domiciliaria, esto es de 7 a 22 horas.

**4.4 Límites de la prestación**

1. La ayuda a domicilio tiene carácter individual y sólo se prestará al titular.

2. Quedan excluidas de la prestación de ayuda domiciliaria todas aquellas tareas que no sean cometido del personal de la ayuda a domicilio y, en particular, las funciones o tareas de carácter sanitario que requieran una especialización de la que carecen los profesionales que intervienen en la misma, como la realización de ejercicios específicos de rehabilitación o mantenimiento, poner inyecciones (salvo tratamiento de diabetes con insulina bajo autorización médica), colocar o quitar sondas, o cualquier otro de similar naturaleza.

En ningún caso los servicios prestados por voluntarios se considerarán como sustitutos de los servicios de la prestación, aunque se potenciarán como complementarios de la misma.

3. Si en un mismo domicilio conviven dos personas titulares del servicio de ayuda a domicilio, en el marco de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, cada uno de ellos podrá recibir, como máximo, el mínimo establecido en el intervalo que le corresponda por su grado y nivel, salvo que la normativa de la Junta de Castilla y León establezca otros límites.

Si en un mismo domicilio, conviven dos personas titulares del servicio de ayuda a domicilio, una de ellas en el marco de la Ley de Dependencia y otra en el marco de la Ley de Servicios Sociales, se aplicarán los límites de intensidad fijados en la normativa. También se aplicarán límites de intensidad si se recibe comida a domicilio y otra modalidad de ayuda a domicilio.

4. La prestación de la ayuda a domicilio será incompatible con otros servicios o prestaciones de análogo contenido reconocidos por cualquier Entidad pública o privada financiada con fondos públicos, salvo excepciones (como es el caso del Centro de Día).

 ***5.- PERSONAS USUARIAS***

**5.1 Requisitos**

1. Con carácter general, podrán ser usuarios del servicio de ayuda a domicilio las personas que residan en municipios de la provincia de Valladolid de menos de 20.000 habitantes (o, excepcionalmente, que se encuentren en estancia temporal en alguno de esos municipios), y que se encuentren en una situación que les impida satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios, y requieran atención y apoyo para continuar en su entorno habitual.

2. Con carácter específico podrán ser usuarios de la ayuda a domicilio:

a) Las personas de edad avanzada con dificultades en su autonomía personal y en condiciones de desventaja social.

b) Las personas con discapacidad o limitaciones funcionales que afecten significativamente a su autonomía personal.

c) Los menores de edad cuyas familias no pueden proporcionarles el cuidado y atención que requieren en el propio domicilio, permitiendo esta prestación su permanencia en el mismo.

d) Los grupos familiares con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o con problemas derivados de trastornos psíquicos o enfermedades físicas de gravedad.

**5.2 Aportación económica**

Las personas usuarias colaborarán en la financiación del servicio en función de su capacidad económica.

Con carácter general, el sistema que se articula es el de copago, sin perjuicio de la gratuidad del servicio para las personas con escasos ingresos (actualmente, las personas cuyos ingresos no superen el IPREM).

La cantidad concreta a aportar por cada persona usuaria se obtendrá aplicando los criterios recogidos en la Ordenanza reguladora de los precios públicos por la prestación de los servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia de la Diputación de Valladolid. Asimismo, será de aplicación dicha Ordenanza para fijar las actualizaciones anuales.

Como norma general, dicha aportación no podrá ser superior al 90% coste efectivo del servicio.

Anualmente se revisan y actualizan las cuotas en función de los datos económicos del último ejercicio fiscal computable.

**5.3 Derechos**

Las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio ostentan, entre otros, los siguientes derechos:

* A tener información detallada y puntual de la forma en que se le prestará el servicio: tipo de atenciones, nº horas, horario, auxiliar que realiza la tarea, día y hora de reparto del servicio de comida, menú mensual, etc; así como de los cambios que se pudieran producir en la prestación.
* A ser atendidos con eficacia, respetando su individualidad como persona y su intimidad.
* A la protección de sus datos de carácter personal, en los términos previstos en la normativa vigente.
* A reclamar en caso de cualquier conflicto o incumplimiento de alguno de los términos en que se concedió el servicio.

**5.4 Deberes**

Las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio tendrán los siguientes deberes:

* Respetar las condiciones y los términos en que se ha concedido la prestación del servicio, facilitando la labor de los distintos profesionales y aportando la documentación que en cada momento se le requiera..
* Guardar el respeto y consideración debida al personal que realiza el servicio.
* Comunicar puntualmente cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, etc, que pueda tener relación con la prestación de este servicio, así como las ausencias del domicilio con la antelación debida (nunca inferior a 5 días), excepto si se producen por causa imprevisible.
* Satisfacer la cuota que corresponda como copago del servicio.

**6.- GESTIÓN DEL SERVICIO**

* 1. **Alta**

Las personas interesadas deberán presentar su solicitud para la prestación del servicio en la Gerencia Territorial de Servicios Sociales, de forma simultánea o posterior a la solicitud de dependencia.

Las solitudes de alta en situaciones excepcionales o ayudas temporales se presentarán directamente ante la Diputación de Valladolid.

La tramitación del expediente es mixta, con intervención de los CEAS de la Diputación, que serán los encargados de realizar la valoración de la situación, aplicar el baremo para la valoración de la dependencia (BVD), elaborar el informe y los instrumentos documentales pertinentes para completar el expediente y diseñar la intervención más adecuada, y de la Gerencia, que se encargará de la obtención de datos, emisión del dictamen y resolución de dependencia.

La concesión del servicio se efectuará por Decreto del Presidente de la Diputación, a propuesta de la Comisión Técnica y a la vista del dictamen o de la resolución de dependencia, o sin ninguno de ellos si se trata de supuestos excepcionales.

La resolución del Presidente condicionará la puesta en marcha del servicio a la aceptación por la persona solicitante de las condiciones técnicas que lo regulen, según modelo normalizado. Con carácter general, la fecha de efectos será la correspondiente a la firma de las condiciones técnicas por parte del usuario.

Dichas condiciones, donde se incluye la modalidad del servicio y, en el caso de ayuda domiciliaria, periodicidad y horario, las tareas a desempeñar, y la cuota, deberán aceptarse en un plazo máximo de 10 días, salvo casos excepcionales.

La Diputación comunicará al adjudicatario, a través de una orden de empresa escrita, la asignación de los servicios, haciendo constar persona beneficiaria, nº de horas o modalidad de comida y periodicidad del servicio, prestaciones específicas de atención, así como la aportación del usuario.

Tras la recepción por parte del contratista de la orden de empresa, se pactará con el usuario la fecha efectiva de inicio.

En el momento de puesta en marcha se mantendrá una entrevista explicativa de todas las condiciones del servicio, en la que estarán presentes un miembro del CEAS, la auxiliar de SAD y la coordinadora correspondiente por zona. En el caso de comida a domicilio, se informará en la entrevista explicativa, en la que estará presente un miembro del CEAS y la coordinadora de la empresa, del día y hora de reparto y de las condiciones relativas al servicio.

En casos calificados de urgentes o de extrema necesidad a juicio del técnico responsable, el servicio deberá prestarse como máximo dentro de las 24 horas posteriores a su comunicación, que inicialmente podrá ser telefónica, aunque con posterior ratificación escrita.

**6.2 Modificación**

En cualquier momento, y como consecuencia de los cambios que puedan producirse en la situación sociofamiliar, económica, sanitaria, etc, de la persona usuaria, podrá producirse, a petición de ésta (según modelo normalizado) o de oficio, la modificación de las condiciones de concesión del servicio.

Dicho procedimiento queda restringido a los casos de aumento o disminución de horas, cambio de modalidad y cambio de cuota.

La modificación, en su caso, será aprobada por Decreto del Presidente de la Diputación, previo informe del personal técnico de CEAS y a propuesta de la Comisión Técnica.

La puesta en marcha de la modificación aprobada se hará efectiva en los mismos términos y con el mismo procedimiento previsto para el alta.

**6.3 Suspensión**

Podrá acordarse la suspensión temporal del servicio a petición de la persona usuaria, por ausencia del domicilio u otras circunstancias excepcionales. Dicha suspensión no podrá tener una duración superior a 6 meses.

La obligación de abonar la cuota no existirá durante el tiempo de suspensión, siempre y cuando la persona usuaria comunique oportunamente la ausencia o incidencia.

**6.4 Baja**

La prestación de la ayuda a domicilio se extinguirá por alguna de las siguientes causas:

a.- Por renuncia o fallecimiento de la persona usuaria.

b.- Por desaparición de la situación de necesidad que motivó su concesión.

c.- Por ocultamiento o falsedad comprobada en los datos que han sido tenidos en cuenta para conceder la prestación o incumplimiento de las condiciones establecidas en la concesión de la prestación sin causa justificada.

d.- Por traslado definitivo del usuario a una localidad distinta de aquélla en la que tenía fijado su lugar de residencia o ante la falta de comunicación de un cambio de domicilio.

e.- Por acceso a otro recurso o servicio incompatible con esta prestación.

f.- Por dificultar de manera grave las tareas de los profesionales que intervienen en el servicio de ayuda a domicilio.

g.- El incumplimiento del pago de 2 cuotas mensuales, sin perjuicio de la obligación de pago de las cantidades adeudadas.

h.- Superar en más de 6 meses el periodo de suspensión.

i.- Por otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.

La empresa colaborará en el esclarecimiento de hechos que puedan dar lugar a la extinción, y aportará cuantos informes y pruebas le sean requeridos.

La extinción se acordará por Decreto de Presidencia de la Diputación, a propuesta de la Comisión Técnica.

 *Según lo establecido en la cláusula 16.1 del pliego de cláusulas administrativas particulares, se valorará a efectos de adjudicación las propuestas formuladas por las empresas licitadoras respecto al protocolo de asunción del servicio en caso de resultar adjudicatario, el protocolo de inicio y adaptación del usuario a la ayuda normalizada, el protocolo de inicio y adaptación del usuario a la ayuda en casos de urgencia, el protocolo de seguimiento del servicio, el protocolo de evaluación del servicio, y el sistema de cobertura de auxiliares en casos de ausencia por enfermedad, vacaciones, etc.*

***7.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA***

**7.1** Actuar de forma diligente y coordinada para la asunción del servicio, en su caso.

La nueva empresa deberá informar con antelación suficiente de su protocolo de asunción del servicio a los usuarios, a los técnicos de CEAS y del servicio de Acción Social, y al personal subrogado.

**7.2** El contratista deberá admitir a la prestación del servicio a toda persona a quien la Diputación se lo haya concedido, y cuidar del buen orden del servicio.

Deberá prestar el servicio sin interrupciones ni suspensiones, del modo dispuesto en este pliego y conforme a lo ordenado por la Diputación.

Deberá indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, salvo que el daño sea producido por causas imputables a la Diputación.

**7.3** El contratista deberá adscribir a la ejecución del contrato el siguiente **personal**:

1. UN DIRECTOR O RESPONSABLE DEL SERVICIO, con titulación de Grado o Diplomado en Trabajo Social o Asistente Social, contratado a jornada completa, que se encargará de supervisar la tarea de los Coordinadores y, en general, de todo el personal adscrito al servicio, actuando como interlocutor con la técnico responsable del programa. Deberá tener disponibilidad y medios para trasladarse a las distintas zonas de Acción Social de la provincia.
2. COORDINADORES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO, con titulación de Grado o Diplomado en Trabajo Social o Asistente Social, que desempeñarán tareas de coordinación, gestión y organización del servicio y seguimiento y control de la labor de las auxiliares.

Sus funciones serán:

a) Dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada usuario/a por los técnicos de servicios sociales de la Corporación, realizando visitas domiciliarias al inicio del servicio, de seguimiento, de resolución de incidencias, etc.

b) Mantener informados a los responsables de la Corporación de la marcha del servicio.

c) Recibir altas, bajas y modificaciones de prestaciones del servicio por parte de los técnicos de la Corporación.

d) Proponer y orientar posibles modificaciones de servicios a los usuarios en alta para que los técnicos de la Corporación resuelvan lo oportuno.

La ratio queda establecida para el conjunto del servicio como sigue:

* + Hasta 100 usuarios del servicio: al menos, 1 coordinador a jornada completa.
	+ De 101 a 150 usuarios del servicio: al menos, 1 coordinador a jornada completa, y 1 coordinador/a a media jornada.
	+ De 151 a 200 usuarios del servicio: al menos, 2 coordinadores a jornada completa.
	+ De 201 a 250 usuarios del servicio: al menos, 2 coordinadores a jornada completa, y 1 coordinador/a a media jornada.
	+ Y así sucesivamente.

 *No obstante, y siempre que ello no afecte a los derechos laborales del personal a subrogar, se permitirá y no se considerará incumplimiento de ratio, que se vaya ajustando el número de coordinadores a razón de un coordinador a jornada completa cada 40.000 horas año o fracción*, dado que este es el estándar de calidad establecido por la Norma UNE 158301:2007.

 Para asignar a los coordinadores a una zona concreta se tendrá en cuenta, en la medida de lo posible, la zonificación propia de los CEAS.

Para el mejor desempeño de sus funciones, el adjudicatario deberá entregar a cada coordinador copia del presente pliego, así como del proyecto de la empresa y de las mejoras propuestas.

1. UN AYUDANTE DE COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO, preferentemente con titulación y formación social, contratado a jornada completa, que realizará su trabajo bajo la supervisión del Director y, en su cado, de los Coordinadores.
2. UN OFICIAL O UN AUXILIAR ADMINISTRATIVO, contratado a jornada completa, que, bajo la supervisión del Director, realicen las tareas definitivas para estos puestos en el Convenio Colectivo en vigor.
3. AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO (específicos para ayuda domiciliaria y respiro), que prestarán servicios en el domicilio o fuera del mismo para cubrir las necesidades de los usuarios, con el fin de atenderles en su propio medio, fomentar su autonomía personal y evitar el desarraigo de su entorno.

Los auxiliares deberán contar con la formación legalmente exigida (actualmente, y si prestan el servicio desde antes del 1 de enero de 2002, deberán estar en posesión de la formación determinada en el Real decreto 331/1997, de 7 de marzo, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de auxiliar de ayuda a domicilio, con las variaciones que se indican en la Orden de 13 de mayo de 2000, de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social de la Junta de Castilla y León; y si prestan el servicio después del 1 de enero de 2012, con la formación fijada por la Orden de 12 de septiembre de 2002, de la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León, por la que se determina el contenido de la formación de los auxiliares del servicio de ayuda a domicilio).

El número y jornada de los auxiliares está en función de la demanda existente en cada momento.

1. EL PERSONAL QUE REQUIERA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO (personal de cocina, transportistas, repartidores, etc).

**7.4** El personal adscrito al servicio dependerá exclusivamente del adjudicatario, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con la Diputación de Valladolid.

El personal deberá estar dado de alta en la Seguridad Social, y el adjudicatario deberá tener contrato suscrito con la Mutua de Accidentes de Trabajo.

En caso de huelga de los trabajadores, la empresa/entidad adjudicataria garantizará los servicios mínimos dirigidos a cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias.

En ningún caso el auxiliar de ayuda a domicilio o cualquier otro empleado o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio del usuario sin que el mismo esté presente, o recibir gratificación, donación o contraprestación económica alguna por parte de los usuarios.

Se deberá dar aviso a los técnicos responsables de la Diputación de cualquier incidencia o alteración en el estado del usuario o de la cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuya sus necesidades personales o las de vivienda. Estas comunicaciones deberán hacerse por escrito y en un plazo máximo de 2 días.

El personal deberá eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente de todo incidente que se produzca al Servicio de Acción Social de la Diputación para su resolución.

**7.5** En relación a la provisión de recursos humanos para el servicio, la entidad prestadora deberá garantizar los siguientes aspectos:

* Contar con una planificación para la asignación de personal y un sistema de seguimiento y gestión ante eventuales bajas y sustituciones.
* Dar preferencia a la ampliación de la jornada de los trabajadores que no tengan contrato a jornada completa, para suplir a quienes causen baja en la empresa o se encuentren en situación de IT o vacaciones.
* Priorizar, ante contingencias imprevistas que requieran la sustitución de trabajadores, los casos de personas usuarias con atención personal, según su grado de dependencia.
* Tener en cuenta para la asignación del personal su nivel de formación, experiencia e idoneidad, adecuada al perfil de la persona usuaria.

No podrá el licitador asignar como auxiliar de ayuda a domicilio a personal que tenga con el destinatario del servicio relación de parentesco o unión de hecho, salvo que se autorice por la Diputación de forma excepcional y en función de las circunstancias concurrentes en cada caso.

En ningún caso, los auxiliares de ayuda a domicilio podrán realizar tareas que se consideren de atención sanitaria y deben ser realizadas por profesionales de la medicina (ATS, médicos, etc).

* Fomentar la continuidad del auxiliar en el servicio, evitando en lo posible cambios frecuentes.
* Contar con personal responsable para el asesoramiento del personal de atención directa y, en su caso, toma de decisiones en relación a las incidencias que puedan producirse.

En todo caso, la empresa adjudicataria deberá comunicar a la Diputación las altas y bajas de personal que se produzcan, y los cambios en la asignación de auxiliares a cada caso, por vacaciones, bajas, o cualquier otra circunstancia temporal.

No podrá cambiarse el auxiliar que presta el servicio salvo causa justificada, con conocimiento y conformidad previos del técnico de la Diputación, con el fin de evitar desajustes y desorientaciones en la unidad familiar.

**7.6** El contratista deberá dotar a su personal de los medios materiales precisos para el desarrollo de sus funciones.

En todo caso, la empresa deberá proporcionar a su personal de atención directa:

* 2 uniformes de trabajo/año, donde conste el logotipo de la Junta de Castilla y León, el de la Diputación de Valladolid y el de la entidad prestadora del servicio.
* Guantes desechables para la atención personal.
* Equipos de protección individual adecuados al tipo de actividad.
* Otro equipamiento específico según tipo de actividad.

**7.7** Para queun auxiliardisponga de las llaves del domicilio de un usuario, éste deberá haber concedido la correspondiente autorización escrita. Será obligación de la empresa comunicar por escrito a la Diputación la relación de los usuarios de los que se dispone de juego de llaves.

**7.8** El contratista deberá garantizar que el personal cuente con formación adecuada a sus funciones respectivas, y desarrollar un Plan de formación propio.

La empresa adjudicataria estará obligada a que se realice anualmente, al menos, un curso de formación para todos los auxiliares que facilite el desempeño de su trabajo. Las actividades formativas deberán versar sobre medidas preventivas de salud laboral y/o especialización de los auxiliares, dependiendo de las necesidades existentes, y tendrán una duración no inferior a 20 horas.

Asimismo, estará obligada a que se realice anualmente, al menos, un curso de formación para todos los coordinadores/as que facilite el desempeño de su trabajo. Las actividades formativas deberán versar sobre organización de recursos humanos, y tendrán una duración no inferior a 20 horas.

 *Según lo establecido en la cláusula 16.1 del pliego de cláusulas administrativas particulares, se valorará a efectos de adjudicación las propuestas formuladas por las empresas licitadoras respecto al plan de formación para coordinadores y auxiliares que complemente el fijado como obligatorio anteriormente.*

**7.9** El adjudicatario deberá garantizar la seguridad y salud de todo su personal y el cumplimiento por parte de las empresas subcontratadas de la normativa vigente en prevención de riesgos laborales.

Específicamente, deberácumplir las siguientes obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales:

1. Elaborar e implantar el correspondiente Plan de Prevención.
2. Establecer la modalidad de actividad preventiva.
3. Llevar a cabo la evaluación de riesgos y la planificación de las medidas preventivas/correctivas de los puestos de trabajo que integran el servicio a prestar.
4. Impartir formación e información en materia preventiva a los trabajadores que van a prestar el servicio.
5. Entregar al personal los equipos de protección individual que, en su caso, fueran necesarios.
6. Establecer medidas de actuación frente a situaciones de emergencia.
7. Desarrollar el correspondiente procedimiento de coordinación en materia de de prevención de riesgos laborales con cuantas empresas subcontrate el servicio.
8. Ofrecer a su personal la posibilidad de someterse a reconocimiento médico específico por organismo acreditado.
9. Informar a la Diputación de los nuevos riesgos que puedan surgir, así como de los accidentes que se produzcan y situaciones de emergencia.

**7.10** La empresa adjudicataria deberá cumplir lo establecido en el Convenio o Convenios Colectivos del sector en vigor, en cuanto al ingreso del personal y provisión de vacantes, jornada de trabajo, vacaciones, permisos y licencias, retribuciones, desplazamientos, condiciones de trabajo, formación etc.

**7.11** Serán obligaciones específicas de las empresas adjudicatarias por lo que se refiere al **servicio de comida a domicilio**:

 1º.- Asumir todos los gastos derivados de la prestación del servicio de comida a domicilio, incluido la adquisición y compra de las materias primas alimentarias y contenedores isotérmicos, el pago de las retribuciones del personal necesario para la elaboración y distribución de las comidas, los gastos de transporte, los gastos derivados de los análisis de los alimentos, y el pago de cuantas autorizaciones o permisos requiera el desarrollo de la actividad.

 2º.- Disponer de vehículos dotados de contenedores isotérmicos homologados y contratar personal cualificado para la prestación del servicio, el cual deberá estar debidamente identificado frente a los usuarios y prestar el servicio con rapidez y cortesía.

 3º.- Utilizar productos de primera calidad y en perfecto estado de conservación, con especial atención a los aspectos de manipulación y presentación, de forma que queden totalmente garantizadas las condiciones de higiene y salubridad exigibles en este tipo de actividad.

La empresa deberá dar las instrucciones necesarias a los usuarios para el correcto calentamiento y conservación de los alimentos. También deberá, a través del personal de reparto de las comidas, supervisar que los usuarios están haciendo un adecuado uso de las comidas. Si observa que no se hace un correcto uso deberá ponerlo en conocimiento del CEAS para que se tomen las medidas oportunas.

Las bandejas de reparto de comida deberán contener el escudo de la Diputación de Valladolid y de la Junta de Castilla y León, y un número de teléfono de la empresa en el que se resuelvan las dudas que puedan surgir a los usuarios.

 4º.- Diariamente deberán recogerse muestras individuales de cada comida preparada (150 ml) para posibilitar la acción sanitaria en caso de intoxicación. Las muestras deberán ser congeladas y conservadas durante, al menos, 15 días. Cada una de las muestras deberá etiquetarse adecuadamente indicando el tipo de producto y la fecha de envasado.

Deberán realizarse análisis microbiológicos y bromatológicos por parte de laboratorio acreditado al menos, cada 3 meses, para comprobar la calidad e higiene de los alimentos. Los resultados deberán ser inmediatamente comunicados al Servicio de Acción Social de la Diputación.

 5º.- Disponer de un sistema de Autocontrol, mediante la implantación del correspondiente Manual de Análisis de Puntos de Peligro y Control Crítico (APPCC).

 6º.- Cumplir la legislación en materia sanitaria, de consumo, de régimen de control sobre el personal manipulador de alimentos, o cualquier otra que resulte aplicable, sometiéndose a todos los controles que al efecto tenga establecidos la autoridad competente.

***8.- SUBROGACIÓN DE PERSONAL***

El adjudicatario deberá subrogar al personal asignado al servicio de ayuda a domicilio por la empresa saliente, que le pasará a estar adscrito, con los mismos derechos y obligaciones que tuvieran reconocidos en su anterior empresa. La subrogación se producirá en las condiciones previstas en el art. 70 del VI Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal, publicado en el BOE de 18 de mayo de 2012, y en el art. 27 del III Convenio Colectivo Regional de Castilla y León para la actividad de ayuda a domicilio, publicado en el BOCyL de 30 de marzo de 2010.

**La relación del personal a subrogar, y las condiciones contractuales de dicho personal, se incluyen como Anexo al presente pliego**.

Según datos aportados por la empresa que actualmente presta el servicio, correspondientes a febrero de 2013, existe la obligación de subrogar a 10 coordinadores a jornada completa, un ayudante de coordinación y un auxiliar administrativo, también a jornada completa, y 371 auxiliares de ayuda a domicilio a distintas jornadas.

***9.-*  *APORTACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS Y FACTURACIÓN MENSUAL***

El servicio se abonará a la empresa adjudicataria por la Diputación y por las personas usuarias del mismo.

La empresa adjudicataria será la encargada de cobrar las cuotas correspondientes a las personas usuarias. Dicha recaudación se descontará del total del precio en la facturación mensual.

Cada usuario, con el apoyo, en su caso, del auxiliar asignado, cumplimentará y entregará mensualmente en CEAS una hoja de seguimiento de las horas efectivamente prestadas para su posterior facturación. Esta hoja de seguimiento deberá cumplimentarse también para el servicio de comida.

La empresa adjudicataria facturará mensualmente por las horas o servicios concedidos a cada usuario. Si existe alguna incidencia (alta, día festivo, suspensión, baja, etc) sólo facturará las horas o servicios efectivamente prestados.

Las horas a facturar mensualmente se redondearán, en su caso, a la hora o a la media.

El contratista presentará mensualmente las siguientes facturas, cuyo contenido cotejará previamente con los CEAS:

* Una a cada persona usuaria, mediante domiciliación bancaria y por la cantidad que le corresponda, teniendo en cuenta el precio público que proceda abonar, y que le habrá sido comunicado por el Servicio de Acción Social de la Diputación.
* Otra a la Diputación de Valladolid, por el total del coste del servicio, teniendo en cuenta el precio de adjudicación o, en su caso, el precio revisado, y descontando la cantidad abonada por los usuarios.

 La Corporación podrá exigir junto con la factura los boletines de cotización a la Seguridad Social del personal que realiza el servicio, sellado por la Oficina Recaudatoria.

El abono se efectuará por mensualidades vencidas.

En el caso de que no se pueda efectuar el cobro de la aportación correspondiente a algún usuario, el adjudicatario realizará un nuevo intento y, de no obtener respuesta favorable, lo comunicará al Servicio de Acción Social de forma inmediata para que se realice el cobro por vía administrativa y se inicie procedimiento de baja del servicio. De no comunicar esta incidencia, el importe impagado a partir de estos 2 meses correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.

***10.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y DEBER DE CONFIDENCIALIDAD***

El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, y en especial a las obligaciones contenidas en los artículos 1 y 9 de dicha Ley, así como a velar por el cumplimiento inexcusable de sus trabajadores en relación al secreto profesional y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanan.

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación de los servicios previstos en este pliego, guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

El contenido de las bases de datos y archivos utilizados por el adjudicatario en la ejecución del contrato serán propiedad de la Diputación de Valladolid, sin perjuicio del derecho de uso de las entidades que colaboran en la prestación del servicio de teleasistencia, debiendo revertir a la misma en soporte legible por ordenador una vez que finalice el contrato, sin que la empresa/entidad adjudicataria pueda reservarse copia alguna, ni en soporte papel ni en cualquier otro tipo de soporte.

El adjudicatario se responsabilizará de la adecuada custodia de la documentación que contenga datos de carácter personal relacionados con la ejecución del contrato, debiendo ser destruida convenientemente tras la finalización del periodo contractual.

Cualquier estudio o publicación por el adjudicatario relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito, de la Diputación de Valladolid.

***11.- CALIDAD DEL SERVICIO***

La empresa adjudicataria debe contar con un **Plan de Calidad del servicio**.

 *Según lo establecido en la cláusula 16.1 del pliego de cláusulas administrativas particulares, se valorará a efectos de adjudicación las propuestas formuladas por las empresas licitadoras respecto a los instrumentos de medición (de la calidad percibida por las personas usuarias y los trabajadores, de control de quejas y reclamaciones, de detección de nuevas necesidades, y de análisis de datos y mejora), los indicadores de calidad aplicados y los protocolos de actuación ante casos excepcionales (enfermos mentales, enfermos terminales, etc).*

***12.- INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN***

Deberá existir una adecuada **coordinación** entre el personal de la empresa y los técnicos del Servicio de Acción Social de la Diputación de Valladolid, así como una fluida **información** recíproca sobre todos los aspectos que afecten al servicio.

Las reuniones con el personal del Servicio de Acción Social se celebrarán en la sede del Servicio (Avd/ Ramón y Cajal nº 5). Las reuniones con los técnicos del CEAS se celebrarán en las diferentes sedes de los mismos.

 *Según lo establecido en la cláusula 16.1 del pliego de cláusulas administrativas particulares, se valorará a efectos de adjudicación las propuestas formuladas por las empresas licitadoras respecto a la coordinación/información entre la empresa y la Diputación, entre la empresa y los CEAS, entre la empresa y los usuarios, y a nivel interno de la empresa (Dirección/coordinadores/auxiliares)*. Se tendrá en cuenta la forma de transmitir la información, el sistema de coordinación, su contenido y periodicidad.

En todo caso, el contratista tendrá las siguientes obligaciones mínimas en esta materia:

 1º.- Realizar anualmente una reunión entre técnicos de CEAS, auxiliares y coordinadores de zona, para la coordinación y seguimiento de casos. La empresa deberá abonar a su cargo a los auxiliares y coordinadores la hora u horas de asistencia como horas de prestación de servicio, efectuando, en su caso, el prorrateo que corresponda. Estas reuniones tendrán una duración mínima de 1 hora.

 2º.- Informar trimestralmente al Servicio de Acción Social sobre los menús y rutas del servicio de comida a domicilio.

 3º.- Realizar anualmente una reunión del responsable de la empresa de catering con los técnicos del Servicio de Acción Social para coordinación y seguimiento de casos.

 4º.- Presentar a la Diputación una memoria anual del desarrollo del servicio, desglosada según modalidades.

***13.- CONTROL DE CALIDAD***

Con el fin de hacer el debido seguimiento, la Diputación de Valladolid podrá comprobar en cualquier momento la calidad en la prestación del servicio mediante los medios que considere oportuno (libre acceso a instalaciones, a protocolos de actuación y calidad, a datos relativos a personas usuarias, tareas prestadas, capacitación del personal, etc).

Valladolid, a 19 de abril de 2013

LAS TÉCNICOS RESPONSABLES DEL SERVICIO EL JEFE DE SECCIÓN DEL

 DE AYUDA A DOMICILIO ÁREA

 Maite Escribano Cayetana Rodríguez Jesús María Benito López

CONFORME,

EL JEFE DE SERVICIO

DE ACCIÓN SOCIAL

Aurelio Baró Gutiérrez