



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁN DE REGIR EL
CONTRATO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, EN LA
MODALIDAD DE CONCESIÓN, DENOMINADO “SERVICIO DE AYUDA A
DOMICILIO EN LA MODALIDAD DE AUXILIAR DOMICILIARIO”, CON VIGENCIA
DESDE EL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 HASTA EL 31 DE MARZO DE 2015**



INDICE

CLAUSULA 1ª. OBJETO DEL CONTRATO

1.1	Descripción y características generales del Servicio de Ayuda a Domicilio.....	pag.	3
1.2	Modalidades de la prestación.....	pag.	4
1.2.1	Tareas de Atención Personal.....	pag.	4
1.2.2	Tareas de Atención Doméstica.....	pag.	7

CLAUSULA 2ª. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LAS PRESTACIONES.

2.1	Organización del Servicio.....	pag.	9
2.1.1	Información, valoración y acceso al SAD.....	pag.	9
2.1.2	Alta en el servicio.....	pag.	10
2.1.3	Lugar de prestación del servicio.....	pag.	10
2.1.4	Inicio de la prestación.....	pag.	11
2.1.5	Horarios de la prestación y atención a los usuarios.....	pag.	12
2.1.6	Modificaciones, ausencias domiciliarias, suspensiones temporales, reinicios y bajas en el SAD.....	pag.	13
2.1.7	Relación y coordinación con el Ayuntamiento de Madrid.	pag.	16
2.1.8	Medios materiales y personales.....	pag.	17
2.2	Obligaciones de la entidad adjudicataria.....	pag.	22
2.3	Confidencialidad, protección de datos personales y seguridad de la información.....	pag.	24

CLAUSULA 3ª. PRECIOS DEL CONTRATO Y APORTACIÓN DE LOS USUARIOS.

3.1	Precios del contrato.....	pag.	28
3.2	Aportación de los usuarios.....	pag.	28

ANEXO. IMAGEN CORPORATIVA.....	pag.	30
--------------------------------	------	----

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El objeto del presente contrato administrativo de servicio público es la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio en la modalidad de auxiliar domiciliario (en adelante SAD).

El SAD tiene como objetivo proporcionar una atención personal y/o doméstica en el domicilio a las personas mayores, a las personas con discapacidad y a los menores pertenecientes a familias con dificultades para su atención, con el objetivo de promover su independencia y autonomía personal. Se pretende lograr el mantenimiento de los usuarios en su propio entorno y mejorar su calidad de vida.

La planificación, organización y provisión de este servicio se dirige a los siguientes colectivos de la Ciudad de Madrid:

- Personas que han cumplido 65 años
- Personas con discapacidad, menores de 65 años
- Personas menores de 18 años pertenecientes a familias con necesidades especiales y dificultades para su atención.

Asimismo, el contrato incluye una cláusula de modificación al alza para posibilitar la prestación de este servicio a las personas declaradas dependientes por la Comunidad de Madrid, en virtud de los acuerdos de colaboración que se formalicen entre ambas administraciones.

En este sentido, el artículo 12 de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, recoge expresamente la posibilidad de las Entidades Locales de participar "...en la gestión de los servicios de atención a las personas en situación de dependencia, de acuerdo con la normativa de sus respectivas Comunidades Autónomas y dentro de las competencias que la legislación vigente les atribuye."

En este supuesto, la financiación del servicio correspondería a la administración autonómica, que podría aportar hasta 54.500.000 € al año, lo que haría un total de 122.625.000 €, IVA incluido, para todo el periodo de vigencia del contrato.

El procedimiento conllevará, en su caso, propuesta de modificación que se tramitará en los términos establecidos en el artículo 211 del TRLCSP, incluyendo como usuarias del servicio a aquellas personas que tienen aprobado y reconocido el PIA (programa individualizado de atención), declaradas por tanto dependientes, de conformidad con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, Ley de promoción de la autonomía personal y a la atención de las personas mayores en situación de dependencia.

Las prestaciones que recibirán los nuevos usuarios serán idénticas a las que se presten a los colectivos de la Ciudad de Madrid a los que se dirige el servicio. Igualmente, el régimen de obligaciones del adjudicatario en relación con los nuevos usuarios es el mismo y los precios por hora de servicio prestada serán idénticos a los establecidos para las horas del contrato inicial, y sujetas al mismo tipo de gravamen del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Por último, estos usuarios quedan obligados al pago de las mismas tarifas que el resto de los usuarios en función del baremo de aportación recogido en el PCAP.

Con el incremento de presupuesto se podría prestar un máximo de 3.179.423 horas en cada uno de los años 2013 y 2014, y 794.856 horas durante los meses de enero a marzo del año 2015, para cubrir las necesidades de ayuda a domicilio a las personas declaradas dependientes.

1.2. MODALIDADES DE PRESTACIÓN

El SAD que regula este contrato proporciona atenciones, o cuidados, de dos modalidades: tareas de atención personal y tareas de atención doméstica.

1.2.1 TAREAS DE ATENCIÓN PERSONAL

Incluyen las siguientes actividades:

1. Apoyo en la higiene personal: lavado, peinado, cepillado de dientes y afeitado (con maquinilla eléctrica únicamente), cambio de pañal, de ropa,

aplicación de cremas y todo aquello que requiera la higiene habitual. El corte de uñas, afeitado y cepillado de dientes sólo se efectuarán cuando el usuario no tenga capacidad de realizarlo por sí mismo y no disponga de familiares que puedan hacerlo, lo cual será determinado por los técnicos municipales.

Si es necesario, y siempre que el aseo se realice en el cuarto de baño, el servicio incluirá su limpieza, una vez finalizado dicho aseo. Asimismo, si el aseo debe realizarse en la cama del usuario, una vez finalizado dicho aseo, la cama deberá quedar en perfecto estado para ser utilizada (limpia y cambiada).

2. Apoyo a la movilización dentro del hogar: levantar y acostar de la cama (servicio continuo o discontinuo), traslados de posición y ubicación (cama-sillón y viceversa, traslado de la persona por las dependencias del domicilio y ayuda para llegar hasta el portal de la vivienda...), cambios posturales, y otros de similar naturaleza.

Para evitar riesgos de caídas o lesiones, tanto para el usuario como para el auxiliar domiciliario, siempre que sea preciso (previa valoración de un técnico responsable designado por el Ayuntamiento de Madrid) se utilizarán ayudas técnicas. Será obligación del usuario o, en su caso, de sus familiares, aceptar su utilización. De no aceptarse, se procederá a la suspensión temporal del servicio.

En los casos en que la entidad valore que determinadas movilizaciones, incluso contando con ayudas técnicas adecuadas, no pueden realizarse sin correr riesgos de caídas o lesiones tanto para el usuario como para el auxiliar domiciliario, remitirá informe del hecho al Ayuntamiento de Madrid, quien decidirá en última instancia la conveniencia o no de la continuación de la movilización en cuestión.

3. Adiestramiento en la realización de las actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico, en el fomento de hábitos de higiene y de orden y en la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas, que potencien la autonomía del usuario.

4. Ayuda en la toma de medicamentos prescritos por médico.

5. Ayuda para la ingestión de alimentos a aquellos usuarios que no puedan comer por sí mismos.

6. Acompañamiento fuera del hogar cuando resulte imprescindible para posibilitar la participación del usuario en actividades de carácter educativo, terapéutico o social, así como acompañamientos puntuales y excepcionales para la realización de diversas gestiones tales como visitas médicas, tramitación de documentos y otras de carácter similar, computándose siempre el tiempo dentro del máximo determinado en su asignación de horas mensuales. Todos los acompañamientos serán siempre dentro del municipio de Madrid.

7. Atención y cuidado del usuario en el domicilio, de forma puntual, para apoyar y facilitar el respiro familiar al cuidador principal.

8. Recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria del usuario siempre que no exista familia ni voluntariado, o así lo determinen los técnicos municipales.

9. Atención y cuidado de menores, tanto en el entorno del hogar como en acompañamientos a centros escolares, de ocio, sanitarios y otros.

10. Acompañamiento a grupos de menores, cuyos padres o cuidadores principales participen en actividades grupales en un mismo distrito, tanto formativas como de atención, que forman parte de los programas municipales de atención a la familia y a la infancia. La ratio de atención será de 1 Auxiliar por cada 3 menores de 6 años y 1 Auxiliar por cada 7 niños mayores de 6 años.

11. Acompañamiento colectivo a menores en sus desplazamientos a centros escolares o similares, que tengan un mismo itinerario, misma franja horaria y cuyos domicilios estén próximos. La ratio es de un auxiliar domiciliario por cada dos menores de 6 años (teniendo siempre en cuenta el grado de autonomía de estos) y de un auxiliar domiciliario por cada 3 menores, cuando estos sean mayores de 6 años, teniendo siempre en cuenta la valoración que se realice desde Atención Primaria.
El traslado se hará de la manera habitual, bien caminando, bien en medios de transporte público.

En aquellas actividades, dentro de las arriba mencionadas, en las que sea necesario utilizar transporte para la realización del servicio, el usuario deberá hacerse cargo del coste de su propio transporte, así como del coste del transporte del auxiliar domiciliario que le acompañe.

Quedan excluidos en la atención personal:

1. Los de carácter sanitario, rehabilitador y, en general, todos aquellos que impliquen por parte del auxiliar domiciliario una capacitación específica distinta a la requerida para la realización de sus funciones. Por ejemplo: inyectables; colocar o quitar sondas; manipulación de aparatos o instrumentos que precisen de unos conocimientos profesionales competentes de personal sanitario; toma de tensión; suministrar medicación que implique cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien la administra; ayudar en la realización de ejercicios de rehabilitación o mantenimiento; curas de enfermería; actuaciones podológicas cuando exista riesgo de salud. Las atenciones sanitarias serán proporcionadas por la red normalizada de salud.
2. Los acompañamientos a la calle cuando no se disponga de medios que faciliten el traslado y existan barreras arquitectónicas que pongan en riesgo tanto la seguridad de la persona usuaria como de la persona auxiliar, así valorado por los técnicos municipales.
3. La realización por el auxiliar domiciliario de trámites bancarios.

1.2.2 TAREAS DE ATENCIÓN DOMÉSTICA

Incluyen las siguientes actividades:

1. Limpieza o ayuda a la limpieza cotidiana de la vivienda: se adecuará a una limpieza habitual y ordinaria (barrido y fregado de suelos, limpieza del polvo, de sanitarios, de cocina, de ventanas,...), para su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad.

En este concepto se incluye la realización de la cama del usuario y cambio de sábanas y colcha siempre que sea preciso, así como el lavado, planchado y ordenación de la ropa dentro del hogar.

2. Colocación en envoltorio específico, en su caso, de vestimenta y lencería de hogar sucias para su recogida por el Servicio de Lavandería Municipal, así como ordenación de la ropa limpia proveniente de dicho servicio.

3. Retirada de la basura doméstica del domicilio del usuario, depositándola en el contenedor destinado para ello en el edificio, siempre que sea posible compaginar horarios de autorización de uso de los contenedores de basura con el horario de prestación del servicio; esta tarea será realizada sólo cuando el usuario no tenga capacidad de realizarla por sí mismo y no disponga de familiares u otros apoyos que puedan hacerlo.

4. Adquisición de alimentos y de otros productos básicos, siempre a cargo del usuario del servicio, cuando dicho usuario no tenga capacidad de realizarlo por sí mismo y no disponga de familiares u otros apoyos que puedan hacerlo.

5. Preparación de comidas adecuadas a la dieta del usuario.

6. Tareas de mantenimiento básico de utensilios domésticos y de uso personal (cambio de bombillas, cambio de bolsas de aspiradora, sustitución de pilas, engrasado de bisagras de puertas y ventanas, etc.)

Quedan excluidas en la atención doméstica:

1. La atención a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no estén dados de alta en el servicio, así como la limpieza de las dependencias del domicilio utilizadas únicamente por dichos miembros de la familia o allegados.

2. La limpieza de zonas comunes de la comunidad de vecinos.

3. El cuidado y atención de animales de compañía¹.

1. El usuario deberá mantener en habitación cerrada al animal de compañía mientras el auxiliar domiciliario esté en el domicilio.

4. La realización de aquellas tareas que suponen riesgo físico para el auxiliar domiciliario o un peligro para su salud, de acuerdo a la legislación laboral vigente.
5. La realización de arreglos en la casa de cierta entidad: pintura, empapelado, arreglo de enchufes, de grifos, etc.
6. La prestación del servicio más allá de las horas estipuladas, excepto en aquellos casos de menores en los que, al finalizar el servicio, no haya ningún adulto de referencia que se haga cargo del mismo. En esos casos se seguirán las directrices del Ayuntamiento de Madrid.
7. Todo el material o utillaje necesario para la realización de las tareas que anteriormente se mencionan, serán por cuenta y cargo del usuario, excepto aquellos utensilios que deba utilizar el auxiliar domiciliario para su propia seguridad, tales como guantes, mascarillas, batas de trabajo y similares.

CLÁUSULA 2ª CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LAS PRESTACIONES

2.1 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

2.1.1 INFORMACIÓN, VALORACIÓN Y ACCESO AL SAD

Es responsabilidad del Ayuntamiento de Madrid la información, valoración y asignación de intensidades, modalidades y actividades de los usuarios del SAD, pertenecientes a cualquiera de los tres colectivos (mayores, discapacitados y menores/familia). En el caso de mayores y discapacitados esta responsabilidad se cumplirá en los términos dispuestos en la Ordenanza Municipal.

2.1.2 ALTA EN EL SERVICIO

El Ayuntamiento de Madrid determinará el alta en el Servicio de los usuarios y establecerá los canales de comunicación de las Órdenes de Alta por

los medios electrónicos y telemáticos más adecuados. Para casos excepcionales se utilizará cualquier medio por el que pueda quedar constancia de la Orden.

En la mencionada Orden de Alta se determinará, al menos, lo siguiente:

- Persona que será usuaria: datos de identificación.
- Número de horas aprobadas y periodicidad.
- Actuaciones a realizar.
- La participación en el coste del servicio.

El Ayuntamiento de Madrid pondrá en conocimiento de la entidad adjudicataria los aspectos, actitudes o informaciones que sean relevantes al caso, con objeto de que sean adoptadas medidas que eviten a sus trabajadores posibles riesgos laborales.

2.1.3 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El SAD se prestará de manera general en el domicilio que se determine como residencia habitual del usuario. No obstante cuando una persona usuaria precise ser atendida por sus hijos u otros familiares, y rote periódicamente, por los domicilios de éstos, y previo conocimiento del Ayuntamiento de Madrid, será atendida siempre por la entidad adjudicataria del domicilio de origen del usuario donde se produjo el alta inicial en el servicio, sin perjuicio de que el nuevo o nuevos domicilios se encuentren en distintos distritos a los adjudicados a la entidad.

Para la prestación del SAD, así como para su supervisión, la persona usuaria deberá facilitar el acceso al domicilio del personal destinado a tales fines; queda prohibida la entrega de llaves al auxiliar domiciliario para su acceso al mismo.

Sólo en casos excepcionales (entiéndase aquellos casos en los que el usuario, debido a causas imprevistas, queda impedido temporalmente para poder abrir la puerta de acceso al domicilio, aunque sea por control remoto, y no dispone de familiares, vecinos u otro tipo de recurso que le pueda sustituir en la labor), previo Informe de necesidad del responsable del caso municipal y autorización de la Dirección General de Mayores y Atención Social o de la

Dirección General de Familia, Infancia y Voluntariado, dependiendo del colectivo al que pertenezca, la entidad prestadora del servicio se hará cargo de la tenencia de copia de llaves de un domicilio, por un periodo de tiempo determinado, que no podrá superar los 6 meses, transcurridos los cuales, se devolverán las llaves al titular del servicio. Para estos casos, la entidad deberá disponer de un protocolo de tenencia y custodia de llaves.

2.1.4 INICIO DE LA PRESTACIÓN

El inicio de la prestación del servicio por parte de la entidad adjudicataria no será superior a 12 días naturales, en los servicios de atención doméstica, y a 7 días naturales en los servicios de atención personal o atención mixta (servicios que requieren la conjunción de tareas de atención personal y de atención doméstica), a partir de la recepción de la Orden de Alta.

En caso de un alta excepcional, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la Orden de Alta, pudiendo extenderse hasta el día siguiente hábil en el supuesto de que el vencimiento de las 24 horas coincida con día festivo. Estas situaciones no podrán exceder del 5% de las altas del mes.

La entidad adjudicataria comunicará el inicio efectivo de la prestación a los Servicios Sociales del Distrito al que pertenezca el usuario, utilizando el medio de comunicación determinado por el Ayuntamiento.

CONTACTO CON EL USUARIO

Deberá existir un primer contacto de la entidad adjudicataria con la persona usuaria mediante llamada telefónica, para decidir junto con ella el día y la hora de la entrevista.

Dicha entrevista deberá realizarse en el domicilio del usuario, preferiblemente con la presencia de un familiar, por el coordinador que corresponde a ese domicilio, el cual irá identificado de acuerdo con las especificaciones que, sobre Imagen Corporativa, tiene el Ayuntamiento de Madrid, en la que realizará lo siguiente:

- Se presentará como su interlocutor para cualquier incidencia o comunicación que, sobre el servicio, desee realizar a la entidad adjudicataria la persona usuaria, proporcionándole al usuario un número de teléfono de contacto cuyo coste sea igual o inferior al de ámbito local (91..).

- Ofrecerá información a la persona usuaria, o a su cuidador, sobre el funcionamiento, características del servicio y sus derechos y responsabilidades como perceptor del mismo. En este sentido, deberá incidir especialmente en lo siguiente:

⇒ Recordará el número de horas de prestación del servicio y su periodicidad, que han sido determinadas por el Ayuntamiento de Madrid y que constan en la Orden de alta.

⇒ Informará de las tareas que se realizarán por el auxiliar domiciliario y de la necesidad, en su caso, de proporcionarle el material necesario para su ejecución.

⇒ Detallará el horario en el que se realizará el servicio así como los derechos y responsabilidades tanto de la entidad como del beneficiario, que se derivan de la prestación del mismo.

⇒ Informará sobre los plazos mínimos para comunicar ausencias de su domicilio, así como sobre los plazos de que dispone la entidad adjudicataria para reponer el servicio, en los casos de reinicio.

En el proyecto técnico que presente, la entidad adjudicataria incluirá el protocolo desarrollado para este punto.

2.1.5 HORARIOS DE LA PRESTACIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS.

El SAD se prestará en el siguiente horario:

⇒ Con carácter general el servicio se prestará de lunes a viernes de 7 a 22 horas y los sábados desde las 7 hasta las 15 horas.

⇒ Con carácter excepcional, se podrán conceder horas festivas a aquellos casos que determinen los Servicios Sociales municipales dada su necesidad.

Se entiende por festivo: sábados desde las 15 horas hasta las 22 horas, y desde las 7 de la mañana hasta las 10 de la noche de los domingos y festivos estipulados en el calendario laboral autonómico y local.

El servicio en festivos se reducirá a las prestaciones imprescindibles para la correcta atención del usuario. En cualquier caso, el Ayuntamiento de Madrid especificará las prestaciones que serán realizadas en esos días, atendiendo a las circunstancias personales y familiares de la persona usuaria.

⇒ Las franjas horarias para la prestación del servicio serán las siguientes:

- Levantar: se efectuará antes de las 10,30 horas.
- Acostar: se efectuará entre las 20 y las 22 horas.
- La comida: entre las 13 y las 15 horas.
- La cena: entre las 19,30 y las 21,30 horas.

En la fijación de los cuatro horarios anteriormente indicados, se tendrán en cuenta las peculiaridades de los usuarios a atender, procurando ajustar los horarios a los deseos expresados por ellos.

- Acompañamiento al médico u otros lugares previstos y autorizados por los Servicios Sociales: en el día/s y hora/s establecidos al efecto.
- El resto de las actividades podrá realizarse dentro de la franja horaria general del servicio.

2.1.6 MODIFICACIONES, AUSENCIAS DOMICILIARIAS, SUSPENSIONES TEMPORALES, REINICIOS Y BAJAS EN EL SAD

Para hacer efectiva la modificación de los servicios que se prestan al usuario, el Ayuntamiento de Madrid establecerá los canales de comunicación de dichas modificaciones por los medios que considere adecuados y con la periodicidad más conveniente, de forma que queden reflejados en el histórico del usuario afectado y puedan ser consultadas siempre que sea oportuno.

Para ello, la entidad registrará en soporte informático todas las modificaciones del servicio de cada beneficiario, de forma que sirvan de soporte

justificativo ante incidencias en la facturación o reclamaciones de los usuarios, entre otras.

Todas las modificaciones entregadas a la entidad deberán realizarse en los mismos plazos que se aplican a la puesta en marcha de las altas.

Respecto a la movilidad de este servicio, se definen las siguientes situaciones:

- Ausencia domiciliaria: se produce cuando la persona usuaria no está presente en el domicilio, sin previa comunicación al Ayuntamiento de Madrid ni a la entidad adjudicataria, en el horario establecido para la prestación del servicio. (Se asimilará a ausencia domiciliaria la negativa a abrir la puerta).

En estos casos, la entidad adjudicataria facturará una hora completa de servicio, abonando el usuario la parte que le corresponde según su participación en el coste del mismo, salvo situaciones sobrevenidas, que serán justificadas adecuadamente al Ayuntamiento de Madrid.

Asimismo, la entidad pondrá en marcha el protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias; en el proyecto técnico que presente, definirá los medios utilizados para contactar con el usuario, la coordinación con los otros servicios municipales que pudiera estar recibiendo el usuario, a fin de recabar información del motivo de la ausencia, y cualquier otra acción encaminada a normalizar la situación.

Una vez analizado el motivo que generó la ausencia domiciliaria, se procederá a continuar el servicio, a modificarlo a estado de suspensión temporal o a proponer la baja del mismo, según el caso.

Las ausencias domiciliarias tendrán consideración de incidencia y deberán ser comunicadas al Ayuntamiento de Madrid por el procedimiento y en el margen de tiempo que éste establezca.

- Suspensión temporal: se produce tras la comunicación a la entidad adjudicataria del Ayuntamiento de Madrid, de una ausencia temporal del usuario en el domicilio.

En los casos en los que la comunicación la realice directamente la persona usuaria o sus familiares a la entidad adjudicataria, ésta deberá comunicarlo al Ayuntamiento de Madrid, en el plazo y la forma que éste determine, para su conformidad.

Durante el tiempo en que se mantenga esta situación no se realizarán servicios en el domicilio, por lo que no causarán derecho económico alguno a favor de la entidad adjudicataria.

Transcurrido el plazo máximo establecido, si no hay modificación, la entidad detallará las personas usuarias que están en esta situación, con el fin de que el Ayuntamiento analice la conveniencia o no de proceder a la baja en el servicio.

- Reinicio: una suspensión temporal podrá dar lugar a reinicio del SAD. Para ello, el usuario deberá comunicar a la entidad adjudicataria su deseo de reinicio en la prestación del servicio con, al menos, 7 días naturales de antelación al hecho.

- Baja: conlleva el cese definitivo del SAD.

En los casos en los que la persona usuaria o sus familiares comuniquen directamente a la entidad su deseo de causar baja en el servicio, ésta deberá poner en conocimiento del Ayuntamiento de Madrid dicha situación, mediante los medios que éste establezca.

El Ayuntamiento de Madrid será el responsable de ordenar la baja a la entidad.

Todas estas situaciones (alta, ausencia, suspensión temporal, reinicio y baja) deberán ser grabadas por parte de la entidad en los sistemas informáticos que el Ayuntamiento determine, en el tiempo y forma en que éste decida.

2.1.7 RELACIÓN Y COORDINACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE MADRID

La relación entre la entidad adjudicataria y el Ayuntamiento de Madrid se canalizará a través de los Servicios Sociales del Distrito correspondiente y el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

La coordinación se realizará mediante reuniones periódicas entre técnicos municipales de los servicios sociales y personal de la entidad adjudicataria. Los responsables del distrito en materia de Servicios Sociales determinarán la frecuencia de las reuniones que mantendrán, que como mínimo será de una vez al mes, para facilitar la adecuada prestación del servicio. En dichas reuniones, se abordarán cuestiones tales como: incidencias surgidas en la realización de servicios, seguimiento de casos, resolución de dudas, diseños de intervención conjuntos, etc.

Asimismo, se establecerán reuniones con las Direcciones Generales competentes en esta materia, con la periodicidad que éstas determinen, para la comprobación y seguimiento del cumplimiento del Contrato.

La entidad adjudicataria podrá sugerir la convocatoria de reuniones de coordinación, siempre que lo considere necesario, para abordar cuestiones puntuales e incidencias específicas.

Los técnicos responsables del Ayuntamiento de Madrid podrán contactar con la entidad adjudicataria siempre que lo consideren necesario, dentro del horario de prestación del SAD (desde las 7 horas y hasta las 22 horas, todos los días del año), con los medios que se estimen adecuados para un correcto control de la ejecución del servicio.

Cuando un usuario del SAD sea, además, perceptor de otros recursos municipales de mayores (tales como Teleasistencia Domiciliaria, Lavandería, Comida a Domicilio, Centro de Día, etc.), se facilitará la coordinación entre las entidades gestoras de los distintos servicios, ateniéndose al protocolo establecido por el Ayuntamiento al respecto.

2.1.8 MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES

La entidad adjudicataria dispondrá de las instalaciones y medios materiales necesarios para la correcta prestación del servicio, que se detallarán en el proyecto técnico, especificando aquellos que estén situados en el municipio de Madrid, que darán soporte al SAD.

La entidad adjudicataria dispondrá de personal suficiente para poder prestar el servicio con los niveles de calidad y eficiencia necesarios para poder hacer frente a las obligaciones de este Contrato. Asimismo, aportará a los trabajadores todos los medios técnicos y materiales que sean necesarios para la realización del servicio.

La entidad adjudicataria se compromete a cubrir las ausencias de su personal por vacaciones u otras eventualidades. Los periodos de vacaciones y los permisos a que tenga derecho el personal de las entidades adjudicatarias, no eximen del cumplimiento de la prestación de los servicios por parte de las entidades adjudicatarias. La entidad comunicará los cambios a los técnicos municipales y a la persona usuaria afectada, a fin de evitar negligencias en la prestación del servicio.

Corresponden a la entidad adjudicataria las funciones de formación continua, supervisión y soporte técnico a su personal, que garanticen una prestación de calidad.

El personal estará sometido al poder de dirección y organización de la entidad adjudicataria (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) y a todo ámbito y orden legalmente establecido.

La entidad adjudicataria será la única obligada y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de Contratación, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y Tributaria.

En ningún caso dicho personal tendrá vinculación jurídica o laboral con el Ayuntamiento de Madrid, y ello con independencia de las facultades de Control e Inspección que legal y/o contractualmente correspondan al mismo.

El personal al servicio de la entidad adjudicataria deberá presentarse en el domicilio del usuario adecuadamente identificado y uniformado conforme a la imagen corporativa municipal.

El proyecto técnico que presente la entidad detallará el protocolo que se seguirá para el control del cumplimiento, por el auxiliar domiciliario, del horario asignado para la atención a los usuarios del SAD en sus domicilios.

Para la prestación del servicio la entidad adjudicataria dispondrá, al menos, del siguiente personal:

DIRECTOR

La entidad adjudicataria dispondrá al menos de un Director por lote.

TITULACIÓN:

Deberá poseer titulación académica universitaria así como experiencia profesional en servicios sociales, de al menos 2 años y conocimiento y manejo de los recursos sociales relacionados con el servicio.

FUNCIONES:

Máximo responsable del servicio y de la relación entre la entidad adjudicataria y el Ayuntamiento de Madrid.

Su principal cometido será asegurar que la prestación del SAD se garantice conforme a lo establecido en el presente Pliego, mediante la planificación y asignación de los recursos técnicos y humanos suficientes para cumplir los objetivos previstos.

Asimismo para atender las demandas que el Ayuntamiento de Madrid estime necesarias, el director del servicio o persona en quien delegue, deberá estar disponible, dentro del horario de prestación del SAD, facilitando un teléfono móvil para este fin.

Las entidades que resulten propuestas como adjudicatarias, en acto previo al inicio de la prestación, deberán aportar la documentación que acredite la titulación y experiencia exigida al Director.

COORDINADOR

La entidad adjudicataria dispondrá de la siguiente ratio:

SECTOR/COLECTIVO	Nº de coordinadores	Hasta usuarios al mes en el servicio
MAYORES, DISCAPACITADOS, MENORES/FAMILIA	1	214

La entidad adjudicataria dispondrá de un coordinador a jornada completa, para cada uno de los distritos incluidos en su lote, hasta alcanzar la ratio de 214 usuarios al mes en el SAD.

La entidad adjudicataria identificará a los coordinadores que asigna a cada colectivo; asimismo, garantizará la idoneidad de sus profesionales para que puedan atender las diferentes tipologías y problemáticas de las personas usuarias del SAD. Igualmente, habrán de velar para que los profesionales adscritos a cada zona tengan los conocimientos del entorno suficientes para poder llevar a cabo sus funciones.

Cuando se superen el 25% de los usuarios establecidos como ratio límite durante un periodo superior a dos meses consecutivos, la entidad adjudicataria incrementará su plantilla, antes de que transcurra un periodo máximo de 15 días naturales, en un coordinador adicional, y así sucesivamente.

TITULACIÓN:

Deberá poseer diploma universitario en Trabajo Social. En caso de no tener dicha titulación oficial, el coordinador deberá acreditar, al menos, dos años de experiencia en coordinación de SAD, además de disponer del título de Bachillerato, o título de ciclo formativo de grado superior o equivalente homologado.

Las entidades que resulten propuestas como adjudicatarias, en acto previo al inicio de la prestación, deberán aportar la documentación que acredite la titulación y experiencias exigidas a los coordinadores.

FUNCIONES:

- Dirigir las actuaciones y controlar el correcto desarrollo de las actividades.
- Realizar visita a domicilio, previa a la puesta en marcha del servicio.
- Realizar, al menos una vez al año, una visita de seguimiento al domicilio de cada usuario.
- Coordinar con otros servicios que inciden en el usuario atendido, con el fin de optimizar los recursos y facilitar una mayor calidad en la atención del usuario.
- Informar a los responsables municipales de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que el Ayuntamiento de Madrid dicte a la entidad en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario y a la buena marcha del servicio en general.
- Verificar el correcto desarrollo de las actividades realizadas en los domicilios.
- Realizar informes técnicos que detallen el desarrollo de un determinado servicio, así como la valoración de éste siempre que el Ayuntamiento lo precise.
- Garantizará la correcta grabación de datos en todos los sistemas informáticos que determine el Ayuntamiento de Madrid, en la forma y plazos que se establezcan.

AYUDANTE DE COORDINACIÓN

La entidad adjudicataria dispondrá de la siguiente ratio:

SECTOR/COLECTIVO	Nº de ayudantes de coordinación	Hasta usuarios al mes en el servicio
MAYORES, DISCAPACITADOS Y MENORES/FAMILIA	1	723

Dispondrá, al menos, de un ayudante de coordinación a jornada completa para colaborar con los tres colectivos, en cada uno de los distritos que componen el lote adjudicado hasta alcanzar la ratio de 723 usuarios al mes en el servicio.

Cuando se superen en un 25% los usuarios establecidos como ratio límite durante un periodo superior a dos meses consecutivos, la entidad

adjudicataria incrementará su plantilla, antes de que transcurra un periodo máximo de 15 días naturales, en un ayudante de coordinación adicional, y así sucesivamente.

TITULACIÓN:

Deberá poseer Bachillerato o título de ciclo formativo de grado superior, o equivalente homologado y experiencia de 1 año, como mínimo, en el SAD.

Las entidades que resulten propuestas como adjudicatarias, en acto previo al inicio de la prestación, deberán aportar la documentación que acredite la titulación y experiencia exigida al ayudante de coordinación.

FUNCIONES:

- Realizar tareas de apoyo al coordinador, bajo su supervisión.
- Realizar el cuadrante de incidencias.
- Mantener comunicación con los auxiliares domiciliarios y con los usuarios ante cualquier incidencia que surja sobre horarios, ausencias, cambios de auxiliar asignado,...
- Recoger datos para la facturación.
- Otras funciones de similares características.

AUXILIAR DOMICILIARIO

Es una categoría polivalente cuyas tareas a realizar, de forma general, son las contempladas en la Cláusula 1ª "Objeto del contrato".

La entidad adjudicataria dispondrá de personal suficiente para garantizar la cobertura de la gestión cotidiana del servicio, así como para poder cubrir las incidencias diarias que puedan derivarse.

Todo el personal auxiliar domiciliario deberá haber recibido formación en las tareas que debe realizar de, al menos, 15 horas, antes de su incorporación a la prestación del servicio.

La justificación de la realización de dicha formación, así como su contenido, deberá ser presentada al Ayuntamiento de Madrid siempre que éste lo solicite.

En ese contenido deberán constar, como mínimo, los siguientes temas:

- Objeto y objetivos del SAD. Competencias del mismo a desarrollar por el auxiliar domiciliario.
- Manifestaciones físicas, psíquicas y sociales del envejecimiento.
- Alimentación y nutrición en las personas mayores.
- Higiene y vestido.
- Movilización de encamados.
- Uso de Ayudas técnicas.
- Habilidades Sociales para el buen trato a las personas mayores.

En caso de que las Instituciones competentes en materia de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid determinen la obligatoriedad de que las auxiliares precisen para desempeñar su función de un determinado título oficial, con la obtención de dicho título se entenderá cumplido el requisito de formación anteriormente mencionado.

Asimismo, todo el personal auxiliar deberá realizar formación continua cuando su permanencia en el servicio sea igual o superior a un año.

2.2. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

Además de las obligaciones contenidas en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de Noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, la entidad adjudicataria tendrá, las siguientes obligaciones:

1^a Asumir todas las órdenes que el Ayuntamiento de Madrid emita relacionadas con la gestión del servicio.

2^a Dar cumplimiento a todos los compromisos, propuestas y obligaciones incluidos en la proposición técnica y en mejoras ofertadas en el momento de la licitación.

3^a Comunicar los cambios que se produzcan en el personal directivo y coordinador del servicio. Dicha comunicación se efectuará en el momento en que se produzca.

4^a Asegurar la identificación adecuada del personal que acude a los domicilios y evitar cambios innecesarios del mismo.

5ª Garantizar que el personal a su cargo trata con el debido respeto y decoro a los usuarios del servicio.

6ª Favorecer una buena relación con los usuarios y sus familiares, eludiendo cualquier conflicto personal.

7ª Disponer de un registro que recoja tanto las llamadas de seguimiento como las visitas de seguimiento a los usuarios en el que aparezca el nombre del usuario, la fecha en la que se realizó dicha llamada o visita, motivo, u otras incidencias.

8ª Facilitar toda la información que se precise sobre la prestación del servicio al Ayuntamiento de Madrid, así como permitir su acceso a sus dependencias, a la documentación que afecta al servicio y a la aplicación informática utilizada para la gestión del servicio, con el fin de poder auditar el mismo.

9ª Realizar y entregar un folleto informativo de este servicio municipal, que incluirá las actividades específicas para el usuario (días de prestación, horario, etc). A estos efectos el Ayuntamiento de Madrid facilitará las artes finales del mencionado folleto.

10ª Presentar mensualmente al Ayuntamiento de Madrid la facturación correspondiente a los servicios prestados, en la forma y por el medio que éste determine.

11ª Entregar la factura informada al usuario con los medios y la periodicidad que determine el Ayuntamiento de Madrid.

12ª Elaborar y remitir la memoria anual del servicio, en la forma y por el medio que determine el Ayuntamiento de Madrid. La memoria deberá estar a disposición del Ayuntamiento de Madrid en la primera quincena del mes de enero del año siguiente al de evaluación. En caso de finalización del contrato en cualquier otra fecha, deberá estar disponible en los quince días posteriores a la fecha de finalización del mismo.

13ª Disponer de un sistema informático que recoja datos de la gestión del servicio y de las incidencias producidas. Este sistema deberá garantizar la inmediata transmisión de información al Ayuntamiento de Madrid en la forma que éste determine. La entidad adjudicataria garantizará la adecuación continua de su sistema de información a las características técnicas y requerimientos funcionales que se establezcan desde el Ayuntamiento de Madrid para el intercambio de información relacionada con la prestación del servicio. Sin perjuicio de su ampliación futura a otros servicios, actualmente el intercambio de información comprende los

servicios de gestión de SAD y el control de la facturación de dichos contratos, y la interconexión entre los Sistemas de Información se realiza técnicamente mediante servicios web basados en el estándar WS-Security. Existe documentación técnica sobre dichos servicios que está disponible para su consulta en las Direcciones Generales competentes en este servicio.

14ª La entidad adjudicataria dispondrá de 60 días naturales desde la formalización, para asumir los requerimientos técnicos que permitan cumplir lo establecido en el punto 13 de este apartado.

15ª Grabar en los sistemas informáticos que el Ayuntamiento de Madrid determine, todos aquellos datos necesarios del Servicio que permitan comprobar la gestión pormenorizada de éste.

16ª Disponer, desde las 7 horas y hasta las 22 horas, todos los días del año, del personal necesario y suficiente para mantener cubiertas todas las funciones derivadas de la prestación de este servicio, incluidas las de coordinación.

17ª Poner a disposición del Ayuntamiento de Madrid un número de teléfono de contacto, operativo en toda la franja horaria antes indicada.

18ª Poner a disposición de los usuarios del servicio un número de teléfono de la entidad, que esté operativo durante el horario de la prestación del servicio, es decir, desde las 7,00 horas hasta las 22,00 horas, todos los días de la semana.

19ª Garantizar el cumplimiento, por parte del personal a su cargo, del tiempo de permanencia establecido para la prestación del SAD en cada domicilio y de la realización adecuada de las tareas encomendadas.

20ª Comunicar al Ayuntamiento todas las reclamaciones y sugerencias que reciban en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción, creando un registro destinado a tal fin.

2.3. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa adjudicataria y el personal a su servicio en la prestación del contrato, tal y como se define en la letra g) del artículo 3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, están obligados, en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales por cuenta del Organismo contratante, al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal de la Comunidad de Madrid, el Real

Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como de las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

La empresa adjudicataria se obliga especialmente a lo siguiente:

1º) Guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio (art.10 LOPD), sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente (art.12.4 LOPD). Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento de Madrid para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar, cuantos datos conozcan (artículo 9 LOPD) . Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.

2º) Asimismo, deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos (art. 10 LOPD) en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego. La empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán a los documentos de seguridad vigentes en el Ayuntamiento de Madrid para cada uno de los ficheros a los que tengan acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas.

3º) Dicho compromiso afecta tanto a la empresa adjudicataria como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de la empresa como al ámbito externo de la misma. El Ayuntamiento de Madrid se reserva el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

4º) Únicamente tratará los datos personales a los que tenga acceso para la prestación del contrato conforme al contenido de este pliego de prescripciones

técnicas y a las instrucciones que el Órgano de contratación le pueda especificar en concreto y que se incluyan como una Adenda al presente contrato. No aplicará o utilizará los datos personales indicados con fin distinto al previsto en el contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas salvo autorización expresa por parte del responsable del fichero en los términos previstos en el artículo 21 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

5º) A cumplir todas y cada una de las medidas de seguridad (nivel básico, medio o alto) que sean de aplicación en función de la tipología de datos que se utilicen y traten para la prestación del servicio objeto del presente contrato y que vienen previstas en el Título VIII del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. A este respecto no se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones determinadas en el referido Título VIII respecto a su integridad y seguridad y a las de los Centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. (Artículo 9.2. LOPD). Así mismo, para el tratamiento y acceso a los datos por parte del adjudicatario se velará específicamente por el cumplimiento de lo previsto en los artículos 92, 97, 101 y 108 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, referentes a la gestión y distribución de soportes y documentos.

6º) Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la normativa de seguridad de la información y de protección de datos, y en concreto lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.

7º) El Ayuntamiento de Madrid se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles y auditorias que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de sus obligaciones, el cual está obligado a facilitarle cuantos datos o documentos le requiera para ello.

8º) Todos los datos personales que se traten o elaboren por la empresa adjudicataria como consecuencia de la prestación del contrato, así como los soportes, del tipo que sean, en los que se contengan, son propiedad del Ayuntamiento de Madrid.

9º) Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento de Madrid conforme a las instrucciones que haya dado, al igual que cualquier soporte o documento que contenga algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

10º) En la medida que el adjudicatario aporta equipos informáticos para la prestación del servicio objeto del contrato, una vez finalizadas las tareas, el adjudicatario previamente a retirar los equipos informáticos, deberá borrar toda la información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato, mediante el procedimiento técnico adecuado, o proceder a su entrega al responsable del fichero. La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos. Igualmente, deberá adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación posterior de información almacenada en soportes que vayan a ser desechados o reutilizados.

11º) Aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptará para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, el adjudicatario deberá comunicar al organismo contratante antes de transcurridos siete días de la fecha de comunicación de la adjudicación la persona que será directamente responsable de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.

CLÁUSULA 3ª PRECIOS DEL CONTRATO Y APORTACIÓN DE LOS USUARIOS

3.1. PRECIOS DEL CONTRATO

PRECIOS EN EUROS POR HORA	SIN IVA (€)	CON IVA (€)	
		4%	10%
Laborable	16,36	17,01	18,00
Festiva	19,63	20,42	21,59

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, a formación, etc., se considera incluido en el precio del servicio arriba establecido.

Las horas a facturar serán siempre horas enteras o fracciones de media hora, cuyo importe será la mitad del precio por una hora.

La entidad facturará a la Administración, por mensualidades vencidas, los servicios efectivamente prestados durante el mes inmediatamente anterior. El importe total a facturar (IVA incluido) se calculará aplicando el precio unitario a los servicios efectivamente prestados y deduciendo la aportación de los usuarios.

3.2. APORTACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios del SAD participarán en su financiación de acuerdo con su capacidad económica y el coste del servicio establecido por el Ayuntamiento, de acuerdo con los baremos vigentes.

Los usuarios abonarán directamente al contratista el importe de cada mensualidad. Este copago que realizan los usuarios, se deriva de la aplicación del baremo vigente.

Corresponde a la entidad adjudicataria el cobro de las tarifas que debe abonar cada usuario mensualmente en función del número de horas prestadas, entregándole la factura correspondiente con los medios que determine el Ayuntamiento de Madrid.

Las tarifas vigentes en el año 2012 se recogen en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Madrid, 13 de agosto de 2012

JEFA DEPARTAMENTO DE
SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO

Fdo.: Paloma Giménez Díaz-Oyuelos



ANEXO. IMAGEN CORPORATIVA



manual_madrid.pdf