



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (LEY 39/2006) EN EL MUNICIPIO DE CARMONA, POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

---

**1. JUSTIFICACION DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN**

La aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, ha supuesto, siempre que sea posible, la permanencia en el entorno en el que desarrollan su vida, en su medio habitual y en su propio hogar, estableciéndose como uno de los objetivos, conforme a lo dispuesto en el artículo 13, el facilitar una existencia autónoma en su medio habitual, todo el tiempo que desee y sea posible, así como proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida personal, familiar y social.

La prestación que se pretende desarrollar mediante las presentes prescripciones técnicas, se enmarca en lo dispuesto en la mencionada Ley 39/2006, así como en la Orden de 15 de Noviembre de 2007, reguladora del servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía, entendida como Prestación Básica de los Servicios Sociales Comunitarios, definidos en la Ley 2/1988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía y en el Decreto 11/1992, de 28 de Enero, por el que se establecen la naturaleza y las prestaciones de los mismos.

El Servicio de Ayuda a Domicilio derivado de la Ley 39/2006 lo constituye el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia, con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas acreditadas para la realización de servicios relacionados con la atención a las necesidades domésticas o del hogar y con la atención personal, en la realización de las actividades diarias.

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como objetivo promover, mantener o restablecer la autonomía personal del individuo o familia con el fin de facilitar la permanencia en el medio habitual de vida, evitando situaciones de desarraigo y de desintegración social.



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

- 2.1. Desarrollo y ejecución del Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de Carmona, en relación con la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y conforme a la Orden de 15 de Noviembre de 2007, reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio de Andalucía.
- 2.2. El Servicio de Ayuda a Domicilio, derivado de la Ley 39/2006, es una prestación, realizada preferentemente en el domicilio, que proporciona mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, formativas, rehabilitadoras y asistenciales a las personas y unidades de convivencia con dificultades para permanecer o desenvolverse adecuadamente en su medio habitual, ofreciendo una atención integral a la persona usuaria que dé respuesta a las necesidades planteadas.
- 2.3. Las prestaciones a contratar son aquellas que se derivan de la valoración, propuesta técnica y concesión por parte de los Servicios Sociales Comunitarios y se refieren a las actuaciones de carácter doméstico y personal resultantes de la aplicación de la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia.
- 2.4. Las actuaciones básicas que contempla este Servicio son las siguientes:
  - a) Actuaciones de carácter personal.  
Son aquellas actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias, dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad. Deberán ser realizadas por un personal estable, cualificado y con una formación específica que garantice la calidad eficaz de la prestación del Servicio. Son las siguientes:
    - a.1. Relacionadas con la higiene personal:
      - Aseo personal (baño, ducha, lavado de cabello, peinado, afeitado, limpieza de uñas, higiene dental, cambio de ropa, calzado y todo aquello que conlleve la higiene habitual).
      - Atención especial al mantenimiento de la higiene personal para encamados e incontinentes (cambios de bolsas, colectores y pañales, cambio de ropa de cama, limpieza de enseres y utensilios utilizados).



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARMONA**

### **AREA DE BIENESTAR SOCIAL**

#### **Delegación de Servicios Sociales y Salud**

##### a.2. Relacionadas con la alimentación:

- Ayudar o dar de comer y beber.
- Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.
- Control de la administración del tratamiento médico prescrito.

##### a.3. Relacionadas con la movilidad:

- Ayuda para levantarse y acostarse.
- Realizar cambios posturales.
- Ayuda y apoyo para la movilidad dentro del hogar (acompañamiento al baño, subir y bajar escaleras, etc.).
- Compañía en el domicilio y, en la medida de las posibilidades de los usuarios, paseos por el entorno.
- Ayuda en la orientación temporo-espacial.

##### b) Actuaciones de carácter doméstico.

Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia. Se concretan en las siguientes actividades:

##### b.1. Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

- Limpieza habitual y mantenimiento del orden de la vivienda (barrer, limpieza de suelos, ventanas, baños, mobiliario, enseres, fregado de vajilla, hacer camas, etc.).
- Limpieza general (cristales, lámparas, zonas altas, limpieza y orden del interior de los muebles, etc.)

##### b.2. Relacionadas con el vestido:

- Lavado y planchado de ropa en el domicilio (siempre que existan los medios técnicos oportunos, como lavadora y plancha).
- Lavado y planchado de ropa fuera del domicilio (cuando no sea posible realizarla dentro por falta de medios técnicos).
- Repaso y ordenación de la ropa, lencería y calzado.
- Compra de ropa y calzado a cuenta de la persona usuaria, cuando no pueda hacerlo por sus propios medios personales o familiares.

##### b.3. Relacionadas con la alimentación:

- Preparación y cocinados de alimentos en el domicilio.
- Compra de alimentos a cuenta de la persona usuaria.
- Servicio de comida a domicilio.



- c) Tareas complementarias.
- Acompañamiento en traslados fuera del domicilio, siempre dentro de la localidad.
  - Apoyo a su organización doméstica (organización económica, planificación de la higiene personal y limpieza, de la alimentación, de las compras, etc.)
  - Actividades de ocio dentro del domicilio.
  - Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
  - Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

2.5. El contrato al que se refiere el presente Pliego de Condiciones Técnicas Particulares, es de naturaleza administrativa y se regirá por la Ley 30/2007, de 30 de octubre de Contratos del Sector Público y sus disposiciones de desarrollo. Asimismo está sometido a la normativa reguladora del Régimen jurídico básico del servicio objeto del mismo y que resulta ser la Orden de 15 de noviembre de 2007 de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

### **3.- USUARIOS DEL SERVICIO**

El servicio de ayuda a domicilio se dirige a todas aquellas personas y unidades de convivencia que carezcan o tengan mermada la autonomía, temporal o permanentemente, para mantenerse en su medio habitual de vida y que residan en el municipio de Carmona y cumplan los requisitos en la normativa reguladora del Servicio (Ley 39/2006 y Orden de 15 de noviembre de 2007 de la Junta de Andalucía)

### **4.- HORARIO E INTENSIDAD DEL SERVICIO**

La prestación del Servicio serán todos los días laborables del año de lunes a sábado, en horarios de 8,00 a 22,00 horas. Es un servicio diurno, siendo flexible en cuanto a mañanas y tardes, en consonancia con lo acordado para la prestación del Servicio en cada Plan Individualizado de Atención.

La empresa contratada tendrá la obligación de iniciar el Servicio a los usuarios de la manera más ágil y eficaz posible, siempre en un plazo no superior a los cinco días naturales desde el recibo de la orden de prestación.

El horario fijado a la persona usuaria será cumplido en su totalidad, no contabilizándose en el mismo los traslados del personal a los domicilios.



## **5 REQUISITOS DE LOS ADJUDICATARIOS**

- 5.1 La empresa adjudicataria deberá estar legalmente constituida y tener personalidad jurídica propia, pudiendo ser titulares de la misma personas físicas o jurídicas.
- 5.2. La empresa adjudicataria deberá estar debidamente acreditada como Entidad Prestadora del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía, que la habilita para la gestión indirecta del Servicio, tal como queda reflejada en la Orden de 15 de Noviembre, reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- 5.3. La empresa adjudicataria deberá disponer de un Reglamento de Régimen Interno que recoja, como mínimo, los derechos y deberes de las personas usuarias, las normas internas de funcionamiento en su empresa y los procedimientos para formular quejas, reclamaciones y sugerencias.
- 5.4. La empresa adjudicataria deberá disponer de una plantilla propia y estable que garantice las prestaciones objeto del contrato, asumiendo los costes de la relación de dependencia del mismo, así como todas las responsabilidades, tanto de los hechos susceptibles de producirlas como de las relaciones laborales de dicho personal.

El Servicio contará en todo momento con un personal cualificado, con una formación específica en la ayuda a domicilio y suficiente que garantice un nivel óptimo de calidad y eficacia en la prestación del Servicio. El equipo básico para la prestación del Servicio estará formado por Trabajador/a Social y auxiliares de ayuda a domicilio.

Las auxiliares deberán tener titulación y cualificación profesional necesaria para el ejercicio de sus funciones conforme a la legislación vigente en cada momento.

La empresa adjudicataria deberá nombrar a una persona coordinadora de las tareas encomendadas, que será receptora de las órdenes e instrucciones señaladas por el Ayuntamiento.

- 5.5. La empresa adjudicataria deberá:
  - a) Disponer de un registro e historial de personas usuarias, así como un registro de tareas diarias en el que se hará constar los datos personales de la persona usuaria, datos de identificación del trabajador/a, actuación básica que realiza y horario de entrada y salida.
  - b) Realizar una planificación de sus actividades atendiendo, de manera específica, a la calidad del empleo, así como a promover la profesionalidad



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARMONA**

### **AREA DE BIENESTAR SOCIAL**

#### **Delegación de Servicios Sociales y Salud**

- c) Disponer de un instrumento que recoja las actuaciones que realiza y los compromisos con las personas usuarias.
  - d) Facilitar a la Administración Pública competente la información que le sea solicitada acerca de la puesta en marcha, seguimiento y/o funcionamiento de su actividad de ayuda a domicilio.
- 5.6. La empresa adjudicataria deberá tener cubiertas las responsabilidades que pudieran derivarse de sus actuaciones mediante póliza de seguros que deberán presentar junto con la documentación complementaria en el plazo de 15 días hábiles desde la adjudicación provisional.
- 5.7. La empresa adjudicataria deberá contar en Carmona con sede social y teléfono propio en horario de prestación del Servicio.

## **6. RELACIONES ENTRE EL AYUNTAMIENTO Y EL ADJUDICATARIO**

La relación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento se canalizará a través del Centro de Servicios Sociales Comunitarios y concretamente a través de la Unidad Técnica de Ayuda a Domicilio.

### **6.1. Organización del Servicio.**

Una vez recibida la Resolución Aprobatoria del Plan Individual de Atención (PIA), emitida por la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, donde se establece la intensidad del servicio y el copago por parte del beneficiario, se procederá a informar al usuario de la fecha de inicio del servicio y de las condiciones: horarios, tareas, etc., por parte de los Servicios Sociales Comunitarios.

La Unidad Técnica de Ayuda a Domicilio, comunicará a la empresa adjudicataria, el plan de trabajo individual del nuevo caso a atender, haciendo constar lo siguiente:

- 1.- Las personas que serán beneficiarias del Servicio: los usuarios/as (altas, bajas, modificaciones que se produzcan..).
- 2.- Número de horas de atención y periodicidad en cada caso, así como el horario concreto en aquellas prestaciones que lo requieran.
- 3.- Prestaciones específicas de la atención a cada persona usuaria.
- 4.- Cuantía económica que supondrá el Servicio.
- 5.- Aportación económica de los usuarios al coste del Servicio, en su caso.
- 6.- Otras que sea preciso introducir para garantizar un mejor funcionamiento del Servicio.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un registro y un historial de personas usuarias, así como un registro de tareas diarias en el que se hará



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARMONA**

### **AREA DE BIENESTAR SOCIAL**

#### **Delegación de Servicios Sociales y Salud**

constar los datos personales de la/s persona/s usuaria/s, horarios de entrada y salida, datos de identificación del trabajador y prestación/es que realiza.

Las personas que presten el Servicio de ayuda a domicilio deberán llevar una indumentaria apropiada para las tareas que realicen, y en ellas deberá figurar el escudo y la identificación del Ayuntamiento de Carmona, pudiendo figurar también el logotipo de la empresa adjudicataria del contrato, siendo sufragado el coste de estas prendas por el adjudicatario, así como los elementos materiales necesarios para el desarrollo de dichas tareas. A este respecto, el adjudicatario queda obligado a controlar la utilización de la indumentaria, de manera que no sea utilizada de forma indebida.

Igualmente, y antes de iniciar la prestación, las personas encargadas deberán identificarse reglamentariamente como empleados de la misma ante la persona usuaria.

El adjudicatario deberá disponer del personal suficiente, a fin de cubrir las bajas sobrevenidas, evitar retrasos en la prestación de los servicios por demoras o aumentos puntuales de los servicios, etc.

Los cambios de auxiliares y las modificaciones de días y horas en la prestación del servicio siempre tendrán que ser comunicadas a las personas usuarias con una antelación mínima de 24 horas. No obstante, y siempre que sea posible, se evitarán dichos cambios.

Si la persona usuaria se encontrase ausente de su domicilio en dos ocasiones consecutivas, la empresa adjudicataria deberá comunicar este hecho a los técnicos de los Servicios Sociales responsables.

#### **6.2. Control.**

El servicio se deberá iniciar a la comunicación de las órdenes de alta al adjudicatario/a y a la persona usuaria receptora del servicio. La empresa adjudicataria, a su vez, notificará al Ayuntamiento la fecha y hora efectiva del inicio del servicio, que se sujetará a los extremos contenidos en la orden.

- 1.- La Unidad Técnica municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio confirmarán la realización y la calidad de los servicios prestados a través de la información obtenida por la empresa adjudicataria y la persona usuaria.
- 2.- Los técnicos municipales podrán recabar datos y realizar cuantas actuaciones consideren oportunas para el adecuado seguimiento del Servicio.
- 3.- Para la evaluación del Servicio y seguimiento de la prestación, se prevé la creación de una comisión mixta, compuesta por dos representantes del Ayuntamiento y dos de la Empresa adjudicataria, que se reunirá de forma periódica, según el calendario que se fije ( o cada dos o tres meses).



## **7.- DERECHOS Y OBLIGACIONES RECÍPROCAS DEL AYUNTAMIENTO Y LA EMPRESA ADJUDICATARIA.**

A) El Ayuntamiento ostentará las facultades siguientes:

- La coordinación, el seguimiento, la supervisión y evaluación global del Servicio.
- Ordenar discrecionalmente las modificaciones en el servicio concedido.
- Fiscalizar la gestión del Servicio.
- Imponer al adjudicatario las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiera.
- El cobro del copago que deben realizar los usuarios obligados a ello.

B) Serán obligaciones generales de la empresa adjudicataria:

- Realizar el servicio del modo dispuesto y ordenado por el Ayuntamiento de Carmona.
- Admitir en el Servicio a toda persona que cumpliendo los requisitos sea derivada por los Servicios Sociales Comunitarios.
- Tener constituida en el plazo de un mes una sede en el municipio de Carmona, contando en dicha sede social con teléfono propio en horario de prestación del Servicio.
- Disponer de los medios personales y materiales idóneos y suficientes para la prestación del servicio, así como incrementarlos en caso de ampliación del mismo, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal.
- Realizar el servicio con la mayor puntualidad posible, sin que su iniciación deba demorarse, salvo casos excepcionales, en más de diez minutos, ni pueda afectar la demora a la duración efectiva del servicio asignado.
- Informar inmediatamente al Centro de Servicios Sociales Comunitarios de la no prestación del servicio a las personas usuarias, así como de cualquier otra circunstancia que se produzca durante la prestación del Servicio.
- La empresa adjudicataria está obligada a mantener la confidencialidad de los datos de las personas beneficiarias del Servicio. Los datos referentes a la situación personal y/o familiar de los usuarios/as tienen carácter confidencial. Cualquier violación del derecho a la intimidad de los beneficiarios dará lugar a las consecuencias previstas en la legislación vigente respecto al infractor, así como la posible resolución del contrato.





## **8.- NÚMERO DE USUARIOS**

Teniendo en consideración las peculiaridades del Servicio que se contrata, el número de usuarios será fluctuante, debiendo la empresa adjudicataria garantizar en todo momento la disponibilidad de los medios materiales y personales para la prestación del servicio.

La reducción o incremento del número de usuarios podrá modificar al alza o a la baja el precio del contrato, según lo dispuesto en la cláusula correspondiente.

## **9.- RELACIONES CON LAS PERSONAS USUARIAS.**

- 9.1. La empresa adjudicataria prestará el Servicio a toda persona que cumpla los requisitos dispuestos reglamentariamente y que esté comprendida en las órdenes de la prestación.
- 9.2. El adjudicatario y el personal a su cargo que preste el Servicio deberá eludir todo conflicto o confrontación personal con las personas usuarias informando expresamente a la Unidad Técnica de Ayuda a Domicilio de todo incidente para que ésta resuelva.
- 9.3. El personal de la entidad contratante deberá identificarse siempre ante las personas beneficiarias como personal autorizado y deberá cumplir las medidas de protección previstas ante posibles riesgos laborales. Así como mantener siempre, inexcusablemente el secreto profesional.
- 9.4. En función de la ordenanza fiscal correspondiente, los usuarios podrán contribuir al coste total del Servicio, cantidad que será expresamente indicada en la Resolución Aprobatoria del PIA, por parte de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social. Dicha tasa deberá ser ingresada en la cuenta bancaria del Ayuntamiento de Carmona.  
En ningún caso, el contratista podrá percibir contraprestación alguna por parte del usuario del Servicio.

## **10. PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO POR PARTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA. FUNCIONES.**

El personal que preste el servicio estará vinculado laboralmente con la empresa adjudicataria o concesionario, no existiendo relación laboral alguna entre éstos y el Excmo. Ayuntamiento de Carmona.

Todos los profesionales que trabajen en el Servicio deberán acreditar su titulación. Las auxiliares deberán tener, asimismo la titulación y cualificación profesional necesaria para el ejercicio de sus funciones conforme a la Orden de 15 de noviembre de 2007, y las disposiciones reglamentarias.



10.1. Trabajador/a Social:

- Coordinación con los Servicios Sociales Comunitarios para la recepción, seguimiento y evaluación de los casos.
- Participación en el diseño de un proyecto de intervención adecuado para cada usuario, junto con la trabajadora social municipal de la Unidad Técnica de Ayuda a Domicilio.
- Favorecer la participación de los miembros de la unidad de convivencia como apoyo al Servicio.
- Coordinar y supervisar el trabajo de las auxiliares.
- Realizar el seguimiento del trabajo de las auxiliares en los domicilios de los usuarios.
- Facilitar y promocionar la formación y reciclaje del personal auxiliar del SAD.

10.2 Auxiliar de Ayuda a Domicilio:

- Realizar actuaciones de carácter doméstico y personal.
- Prestar una atención adecuada a las necesidades de los usuarios realizando un trabajo de carácter educativo y encaminado a la inserción y normalización de las situaciones.
- Estimular a los usuarios en todas aquellas actividades que le permita, según el caso, su autonomía.
- Facilitar a los usuarios la comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del Servicio.
- Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda en los modelos establecidos para el Servicio.
- Participar en la coordinación y seguimiento del Servicio, facilitando la información necesarias sobre las personas usuarias.

Carmona, a 12 de Abril de 2010  
DELEGACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES