



# AYUNTAMIENTO DE GRANADA

## CONTRATACIÓN

### **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO DE GRANADA**

---

---

#### **1. JUSTIFICACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN: DEFINICIÓN OBJETIVOS Y FUNCIONES**

**1.1** La Ayuda a Domicilio es una prestación, realizada preferentemente en el domicilio, que proporciona mediante personal cualificado y supervisado, una serie de actuaciones preventivas, formativas, asistenciales, rehabilitadoras y de atención a las personas y unidades de convivencia con dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio habitual..

**1.2** La prestación de Ayuda a Domicilio tiene como finalidad la mejora de la calidad de vida y la promoción de la autonomía de las personas para facilitarles la permanencia en su medio habitual.

**1.3.** El Servicio de Ayuda a Domicilio pretende conseguir los siguientes objetivos:

- a) Promover la autonomía personal en el medio habitual, atendiendo las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- b) Prevenir y evitar el internamiento de personas que, con este servicio, puedan permanecer en su medio habitual.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

- c) Apoyar a las unidades de convivencia con dificultades para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.
- d) Favorecer el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.
- e) Promover la convivencia de la persona en su grupo de pertenencia y con su entorno comunitario.
- f) Favorecer la participación de las personas y de las unidades de convivencia en la vida de la comunidad.
- g) Atender situaciones coyunturales de crisis personal o convivencial.
- h) Apoyar a las personas cuidadoras en su relación de cuidado y atención.

#### 1.4 Características.

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene las siguientes características:

- a) Público: su titularidad corresponde a las Administraciones Públicas.
- b) Polivalente: cubre una amplia gama de necesidades de las personas o unidades de convivencia.
- c) Normalizador: utiliza los cauces establecidos para la satisfacción de las necesidades.
- d) Domiciliario: se realiza preferentemente en el domicilio de las personas.
- e) Global: considera todos los aspectos o circunstancias que inciden en las necesidades de las personas o unidades de convivencia.
- f) Integrador: facilita la relación de las personas y unidades de convivencia con su red social.
- g) Preventivo: trata de evitar y detener situaciones de deterioro o intenciones innecesarios.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

- h) Transitorio: se mantiene hasta conseguir los objetivos de autonomía propuestos.
- i) Educativo: favorece la adquisición y desarrollo de las capacidades y habilidades de la persona, haciéndola agente de su propio cambio.
- j) Técnico: Se presta por un equipo interdisciplinar y cualificado a través de un proyecto de intervención social.

**1.5** El Ayuntamiento de Granada, a través de la Concejalía de Familia, Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades, viene trabajando en la atención integral de las necesidades individuales y colectivas de las personas dentro de la comunidad en la que viven, desarrollando programas tendentes a la normalización y a la integración de dicho colectivo, al objeto de normalizar sus condiciones de vida, prevenir situaciones de marginación y procurar su integración favoreciendo el mantenimiento en su entorno habitual.

La Orden de 15 de noviembre de 2007, modificada por la Orden de 10 de noviembre de 2010 (BOJA núm. 223 de 16 de noviembre de 2010) y **por la Orden de 21 de marzo de 2012 (BOJA núm 65 de 3 de abril de 2012)**, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía:

- **Unifica** la regulación de la gestión del servicio de ayuda a domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios y como prestación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.
- **Unifica la regulación de** la participación de la persona usuaria en el coste del servicio y la homologación de un baremo de acceso.
- **Diferencia** la forma de acceso al servicio y financiación del mismo, regulándose el Servicio prestado, en el caso de Granada, como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios en el



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Ciudad de Granada, aprobado por el Excmo. Ayuntamiento en Pleno el 31 de julio de 2009 (B.O.P. de Granada de 30 de octubre de 2009).

De conformidad con lo previsto en el art. 22 de la Orden de 15 de noviembre de 2007, la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social y el Ayuntamiento de Granada, en fecha 3 de diciembre de 2007, suscribieron un **Convenio** que tiene por objeto articular la colaboración entre ambas partes **para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a las personas que tengan reconocida la situación de dependencia y se les haya prescrito dicho servicio en el Programa Individual de Atención.**

En fecha 18 de noviembre de 2010 se procede a la firma de Addenda, adaptando el contenido del Convenio, firmado en fecha 3 de diciembre de 2007, a la modificación de la Orden de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de 15 de noviembre de 2007, introducida por la Orden de 10 de noviembre de 2010, desarrollando aspectos concretos del régimen de colaboración establecido, especialmente el sistema de financiación previsto en el citado artículo 22.

**1.6** Conforme a lo dispuesto en la citada Addenda, el Servicio de Ayuda a Domicilio es competencia de la Corporación Local, quien podrá gestionarlo de forma directa e indirecta, correspondiéndole las funciones de coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación del servicio, sin perjuicio de las funciones de evaluación y seguimiento atribuidas a la Consejería competente en materia de servicios sociales en el artículo 25 de la Orden de 15 de noviembre de 2007.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, corresponde a la Comunidad Autónoma las tareas de planificar, ordenar, coordinar y dirigir, en el ámbito de su territorio, los servicios de



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

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

**2.1.-** El objeto del presente Pliego es el establecimiento de las estipulaciones técnicas que han de regir la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante S.A.D.) en la Ciudad de Granada, conforme en lo dispuesto en el presente pliego, en la Orden reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía (Orden de 15 de Noviembre de 2007 de la Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social), en el Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Ciudad De Granada, aprobado por el Pleno del Excmo. Ayuntamiento Granada en su sesión ordinaria celebrada el 31 de julio de 2009, y en el Convenio de Colaboración, firmado el 3 de diciembre de 2007, entre la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social y el Ayuntamiento de Granada para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a las personas que tengan reconocida la situación de dependencia y se les haya prescrito dicho servicio en el Programa Individual de Atención.

**2.2.-** La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio comprende las siguientes actuaciones básicas:

- a) Actuaciones de carácter doméstico.**
- b) Actuaciones de carácter personal.**

**Se excluyen expresamente** del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes actuaciones:

- a) La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

b) Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica.

**2.2.1.** Son **actuaciones de carácter doméstico** 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.

Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

**a) Relacionadas con la alimentación:**

1ª Preparación de alimentos en el domicilio.

2ª Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.

**b) Relacionados con el vestido:**

1ª Lavado de ropa en el domicilio.

2ª Repaso y ordenación de ropa.

3ª Planchado de ropa en el domicilio.

4ª Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.

**c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:**

1ª Limpieza cotidiana y general de la vivienda, salvo casos específicos de especial necesidad en los que la intensidad de dicha tarea será determinada por el personal técnico responsable del servicio.

2ª Pequeñas reparaciones domésticas. En éstas quedarán englobadas aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objeto de otras profesiones.

**2.2.2.** Son **actuaciones de carácter personal** 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



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad.

Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

**a) Relacionadas con la higiene personal:**

- 1ª Planificación y educación en hábitos de higiene.
- 2ª Aseo e higiene personal.
- 3ª Ayuda en el vestir.

**b) Relacionadas con la alimentación:**

- 1ª Ayuda o dar de comer y beber.
- 2ª Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

**c) Relacionadas con la movilidad:**

- 1ª Ayuda para levantarse y acostarse.
- 2ª Ayuda para realizar cambios posturales.
- 3ª Apoyo para la movilidad dentro del hogar.

**d) Relacionadas con cuidados especiales:**

- 1ª Apoyo en situaciones de incontinencia.
- 2ª Orientación temporo-espacial.
- 3ª Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de Salud.
- 4ª Servicio de vela.

**e) De ayuda en la vida familiar y social:**

- 1ª Acompañamiento dentro y fuera del domicilio.
- 2ª Apoyo a su organización doméstica.
- 3ª Actividades de ocio dentro del domicilio.
- 4ª Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de Ocio y tiempo libre.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

5ª Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

**2.3.** El Servicio de Ayuda a Domicilio comprende las siguientes prestaciones:

**Servicio de Ayuda a Domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Granada.**

**Servicio de Ayuda a Domicilio como servicio en el ámbito de las prestaciones de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.**

### **3. PERSONAS BENEFICIARIAS Y ACCESO.**

**3.1.** Podrán ser usuarios y usuarias **del Servicio de Ayuda a Domicilio** todas aquellas personas, familias u otras unidades de convivencia que estén empadronadas en la ciudad de Granada y que cumplan los requisitos establecidos en la normativa municipal o reguladora del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, **según el caso.**

**3.2.** Conforme a lo previsto en la Orden reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía (Orden de 15 de Noviembre de 2007 de la Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social), y en el Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Ciudad de Granada, aprobado por el Pleno del Excmo. Ayuntamiento Granada en su sesión ordinaria celebrada el 31 de julio de 2009, **el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará:**





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

**3.2.1.** A través de los Servicios Sociales Comunitarios, primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales, y podrá derivarse de las siguientes situaciones:

a) **Acceso Directo:** Tener reconocida la situación de dependencia, así como haberle sido prescrito la prestación como modalidad de intervención en la correspondiente resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y en la disposiciones reglamentarias que la desarrollen.

b) **Acceso ordinario:** No tener reconocida la situación de dependencia o, teniéndola reconocida, no corresponderle la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia conforme al calendario establecido en la disposición final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, y haberle sido prescrito el servicio por los Servicios Sociales Comunitarios conforme a los criterios de la Orden de 15 de noviembre de 2007.

La prescripción del servicio se efectuará mediante el procedimiento establecido al efecto. En este supuesto y al objeto de determinar la prioridad en el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio, se valorarán la capacidad funcional, la situación sociofamiliar y redes de apoyo, la situación de la vivienda habitual, situación económica y cualquier circunstancia de relevancia que se estime en la valoración técnica aplicando el baremo previsto en la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

**3.2.2. Acceso urgente:** En caso de extrema y urgente necesidad suficientemente justificada se podrá iniciar la inmediata prestación del servicio, a propuesta de los



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

Servicios Sociales Comunitarios, sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente.

#### **4. FORMA DE PAGO.**

La Empresa adjudicataria tendrá derecho al abono de la prestación realizada en los términos establecidos en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Dichos pagos se justificarán con facturas expedidas por la entidad contratista, las cuales serán conformadas y se tramitarán en forma reglamentaria, conforme a lo dispuesto en **las Bases de Ejecución del Presupuesto Municipal correspondiente.**

Se facturarán, por mensualidades vencidas, los servicios efectivamente prestados en cada prestación durante el mes inmediatamente anterior, a la Administración y asimismo a las personas beneficiarias, quienes participarán en el coste del servicio en el porcentaje que se establezca en la Resolución de concesión o en el Programa Individual de Atención correspondiente, en su caso.

El importe total de factura de cada prestación, (I.V.A. Incluido), se calculará aplicando el precio unitario a los servicios efectivamente prestados.

Los servicios que no se hubieran podido prestar como consecuencia de la ausencia del domicilio por parte de la persona beneficiaria, sin previo aviso, siempre y cuando quede acreditado el intento de prestar el servicio en la hora aproximada concertada con la misma, serán facturados en su integridad directamente a la persona beneficiaria.

El Ayuntamiento abonará directamente a la entidad adjudicataria las cantidades que le corresponda percibir, previa presentación de la factura, junto con el cuadrante mensual de las personas beneficiarias atendidas, debidamente suscrita, en la que se hará constar el nombre, apellidos, DNI de las personas beneficiarias del servicio durante el



## **AYUNTAMIENTO DE GRANADA**

### **CONTRATACIÓN**

mes facturado, indicando si la persona beneficiaria ha causado baja o alta, concretando el importe que corresponda abonar al Ayuntamiento de Granada respecto a los servicios que hayan resultado fallidos como consecuencia de la imposibilidad de prestación del servicio a personas usuarias que hayan causado baja temporal o definitiva o por causa de fuerza mayor debidamente justificada. Igualmente adjuntará ficha mensual individual para cada usuario, con indicación de los días de servicio y firma correspondiente a cada uno.

A sensu contrario, los servicios prestados habiendo comunicado previamente en tiempo y forma la baja de los mismos (bien sea puntual, temporal o definitiva) no serán facturados.

La adjudicataria emitirá la correspondiente factura a las personas beneficiarias quienes abonarán, directamente a ésta, el importe de cada mensualidad en función de la participación económica determinada en la Resolución que conceda el servicio.

El Ayuntamiento se reserva la facultad de modificar la participación económica de la persona beneficiaria en el precio del servicio durante toda la vigencia del contrato, conforme a la normativa reguladora de la Junta de Andalucía. En caso de modificación y a efectos de su cobro, la empresa adjudicataria aplicará el mismo procedimiento que el establecimiento en el presente pliego.

Igualmente la Corporación Municipal se reserva la posibilidad de modificar la forma de abono de la aportación económica (copago) que pueda corresponder a las personas beneficiarias del servicio, en base a las Ordenanzas reguladoras de las tasas o precios públicos que fueran aplicables a este servicio.

#### **5. RELACIONES ENTRE LA CORPORACIÓN Y EL CONTRATISTA.**



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

**5.1** La relación entre el contratista y el Ayuntamiento se canalizará a través del personal de la Concejalía de Familia, Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades, responsable del contrato.

**5.2** La Empresa contará con una aplicación informática accesible a través de Internet para el personal del Ayuntamiento de Granada, donde se podrán realizar consultas sobre el servicio prestado a las personas beneficiarias, así como el previsto e incidencias y demas circunstancias planificadas en el mismo. Dicha aplicación contará con las debidas medidas de seguridad y encriptación encaminadas a la protección de datos personales.

**5.3** Como consecuencia de la ejecución del contrato, la entidad adjudicataria tendrá, en cuanto técnicamente sea posible, acceso al fichero “Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio” integrado en el aplicativo Sistema de Información Municipal (en adelante, SIM) y de cuyo tratamiento es responsable el Ayuntamiento de Granada, con el objeto de consulta y de introducción de incidencias en el servicio prestado a personas beneficiarias

**5.4.** En cumplimiento de lo establecido en el Documento de Seguridad (DS) vigente en el Ayuntamiento de Granada, el acceso remoto a los datos del referido fichero a través de la red de telecomunicaciones se realizará de forma cifrada mediante la funcionalidad que aporte la herramienta de comunicaciones y control remoto elegida por el Ayuntamiento de Granada. A tal fin, la empresa adjudicataria comunicará al Ayuntamiento las características técnicas de dicho acceso (Servidor, conexión, etc.).

Asimismo, la Entidad adjudicataria se compromete a cumplir las medidas y procedimientos de Seguridad del Sistema de Información Municipal establecidas en el Documento de Seguridad así como las obligaciones que del mismo, y de normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, se desprendan.

#### **A. Organización del Servicio:**



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

Concedido el servicio de ayuda a domicilio a la persona beneficiaria conforme a la normativa reguladora, el Ayuntamiento lo comunicará a la entidad adjudicataria por escrito, especificando el nombre, DNI, teléfono, domicilio de la persona beneficiaria, horas, distribución y prestaciones, así como características concretas de éste, en su caso. La remisión de dicha información se realizará en la forma establecida en cada momento por el Ayuntamiento de Granada. La adjudicataria, mediante un Coordinador designado a tal fin, organizará la prestación del servicio.

El alta dictada especificará las características concretas de cada servicio a prestar, periodo por el que se ha concedido la prestación, así como las modificaciones que sea preciso introducir para garantizar un mejor funcionamiento del servicio.

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene carácter transitorio, debiendo la Resolución de Concesión indicar la fecha de inicio y de finalización del Servicio.

No obstante lo anterior, el Servicio de Ayuda a domicilio podrá tener continuidad una vez finalizado el plazo establecido en la Resolución, siempre que circunstancias especiales lo requiera y así se acuerde mediante la oportuna Resolución administrativa.

*Servicio de Ayuda a Domicilio como prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el ámbito de las prestaciones de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia:* Las altas concretadas por los Técnicos Municipales de los Centros Municipales de Servicios Sociales correspondientes se comunicarán, por escrito, por parte del Ayuntamiento a la Entidad adjudicataria, la cual mediante un/a Coordinador/a designado/a a tal fin, organizará la



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

prestación del servicio. La remisión de dicha información se realizará en la forma establecida en cada momento por el Ayuntamiento de Granada.

El alta dictada especificará las características concretas de cada servicio a prestar, así como las modificaciones que sea preciso introducir para garantizar un mejor funcionamiento del servicio.

La entidad adjudicataria asignará una persona, que se encargará de la coordinación del servicio con las personas responsables de la Concejalía de Familia, Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades. Esta persona designada por la empresa se encargará del seguimiento en la prestación del servicio y de la gestión de quejas en coordinación con los responsables municipales que desarrollen esta función.

Las condiciones en que se prestará el servicio serán las siguientes:

#### **1. Horario**

El Servicio de Ayuda a Domicilio es preferentemente diurno, prestado en horario de mañana y/ o tarde. No puede cubrir situaciones que requieran atención continuada todo el día.

Se prestará de forma general de lunes a viernes de 8 a 22 horas y sábados de 8 a 15 horas.

En casos suficientemente justificados y , en los que exista necesidad manifiesta sin otra forma de cobertura de la misma , podrá llevarse a cabo sábados tarde, domingos y festivos, así como en horario nocturno siempre y cuando se cumplan todos y cada uno de los siguientes requisitos:

- Para cobertura de tareas de carácter personal.
- Exclusivamente para Grandes Dependientes y Dependientes Severos valorados como Grado III nivel 1 y 2, Grado II nivel 2 de la ley 39/2006; y/o personas con problemas graves de dependencia sin resolución de grado y nivel.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

- Que no tengan ninguna posibilidad de ayuda o apoyo informal.

**2. Asignado el servicio a la persona beneficiaria, el Ayuntamiento lo comunicará al adjudicatario, haciendo constar:**

a) Las personas que serán beneficiarias del Servicio: los usuarios/as (altas, bajas y modificaciones que se produzcan).

b) Número de horas y periodicidad con que ha de prestar el servicio en cada caso, y el horario concreto en aquellas prestaciones que lo requieran.

c) Las prestaciones específicas de la atención a cada usuario.

d) La participación económica de la persona beneficiaria en el coste del servicio, determinada en la resolución que conceda el servicio.

e) Las modificaciones que sea preciso introducir en cada caso para garantizar un mejor funcionamiento del servicio.

3. El servicio deberá iniciarse en las condiciones y con la distribución horaria en que se requiera en la orden de prestación, llevándose a cabo presentación en el domicilio, estando presente la persona beneficiaria y, en su caso, su representante, la persona auxiliar que lo prestará, la persona encargada de la coordinación del mismo asignada por la adjudicataria y el técnico o técnica de trabajo social municipal que haya prescrito el servicio.

4. Las personas que presten el Servicio de Ayuda a Domicilio deberán llevar una indumentaria apropiada para las tareas que realicen y en ella deberá figurar el escudo y la identificación del Ayuntamiento de Granada, pudiendo figurar también el logotipo de la de la empresa adjudicataria del contrato. A este respecto dicha empresa queda obligada a controlar la utilización de la indumentaria de forma que no pueda ser



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

utilizada indebidamente. El coste que suponga la ejecución de estas prendas deberá ser sufragado por la empresa adjudicataria.

Igualmente, y antes de iniciar la prestación, las personas encargadas deberán identificarse como empleados de las mismas, portando carnet de identificación con fotografía.

5. La Empresa y el personal que preste el servicio deberán eludir todo conflicto o confrontación personal con las personas usuarias del servicio informando con carácter inmediato y por escrito de cualquier incidente al Ayuntamiento para que éste resuelva.

6. El adjudicatario/a deberá disponer de personal suficiente, en forma de retenes, a fin de cubrir las bajas sobrevenidas y periodos vacacionales, evitar retrasos en los servicios por demoras o aumentos puntuales en los servicios, etc.

7. Las peticiones de trabajadores o trabajadoras de auxiliares de ayuda a domicilio de sexo hombre o mujer deberán ser atendidas por la adjudicataria cuando se trate de prestaciones de aseo e higiene personal.

La entidad adjudicataria adscribirá a cada persona beneficiaria del servicio un Auxiliar de Ayuda a Domicilio, procurando los mínimos cambios en la prestación del servicio, con el fin de evitar desajustes y desorientaciones en la intimidad familiar. En caso de que la entidad lo precisase, comunicará a la persona beneficiaria de forma anticipada y motivada el cambio, informándoles del nombre y apellido del trabajador o trabajadora que realizará el servicio

Asímismo tendrá que ser comunicado cualquier otro cambio que afecte al servicio con antelación suficiente y siempre que sean modificaciones consensuadas con el técnico o técnica trabajador o trabajadora social responsable del servicio.





## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

8. La empresa adjudicataria deberá disponer de los mecanismos para que las comunicaciones urgentes que deseen hacer los profesionales, tengan una respuesta rápida. Asimismo deberá contemplar en su plantilla la figura de los/las responsables/coordinadores/as de zona, que deberán mantener reuniones periódicas con los profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales correspondientes.

9. Si un/a usuario/a se encontrase ausente de su domicilio en dos ocasiones consecutivas, la empresa deberá comunicar este hecho al Centro Municipal de Servicios Sociales correspondiente, quien procederá, en su caso, y previas las comprobaciones oportunas, a la suspensión del servicio hasta nueva orden.

10. En casos de extrema urgencia determinados por los técnicos de este Ayuntamiento habrá de prestarse como máximo dentro de las 24 horas posteriores. Estas situaciones, salvo pacto expreso en contrario, no podrán exceder el 10% de los servicios programados al mes.

11. En casos excepcionales de prestación de servicios a usuarios que puedan requerir la presencia de más de una persona simultáneamente para la correcta prestación del servicio, se deberá contar para los mismos con la conformidad de las personas responsables del contrato de la Concejalía de Familia, Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades..

12. Se prohíbe expresamente la prestación del servicio en un domicilio distinto al domicilio comunicado para el alta del servicio si bien, excepcionalmente, y previa autorización de los responsables de la Concejalía y de la persona beneficiaria, se podrá realizar en domicilio diferente al habitual de la persona receptora del servicio.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

13. Se prohíbe con carácter general que los trabajadores acepten llaves de los domicilios particulares por instrucción de la persona beneficiaria y/o familiares. En casos excepcionales, se podría disponer de llave, custodiada con las medidas adecuadas de seguridad en dependencias de la empresa, siempre previa autorización escrita de a persona usuaria y responsable de la Concejalía. Las medidas de seguridad en la custodia de llaves serán puestas en conocimiento del Área de Familia y Bienestar Social.

14. El horario prescrito para la prestación del servicio a la persona beneficiaria será cumplido en su totalidad, no contabilizándose, en el mismo, los traslados del personal al domicilio de aquella.

#### **B. Control**

1. El servicio se iniciará a la comunicación de las órdenes de alta a la empresa contratante y a la persona receptora de los mismos. La empresa a su vez notificará al Ayuntamiento la fecha y hora efectiva de inicio de servicio, que se sujetará a los extremos contenidos en la orden de alta recibida.

2. Desde la Concejalía de Familia, Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades se comprobará mensualmente las condiciones específicas del desarrollo de este servicio. Para ello, la empresa establecerá un sistema de seguimiento, mediante control telefónico en el domicilio o por cualquier otro medio fehaciente, que permita validar mensualmente el cumplimiento de los servicios con evidencia significativa. El coste que suponga la obtención de los datos, queda incluido en el coste global del presente pliego.

3. Los Técnicos Municipales confirmarán la realización del servicio y la calidad de los servicios prestados. La empresa adjudicataria y la Concejalía de Familia,



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades, acordarán y establecerán sistemas de calidad que permita el control establecido.

4. Los técnicos responsables del Ayuntamiento podrán contactar con la empresa adjudicataria, o la persona encargada por ésta de realizar la coordinación del servicio, a fin de recabar información sobre las personas beneficiarias y la marcha del servicio.

5. Podrán asimismo promoverse las reuniones puntuales necesarias con la empresa a tal fin. Se establecerá, asimismo, un calendario de reuniones de periodicidad mensual, con el objetivo de promover la coordinación del servicio.

#### **6. PERSONAL Y MATERIAL .**

La Entidad adjudicataria deberá garantizar un trato correcto a las personas trabajadoras del Servicio de Ayuda a Domicilio, al personal municipal que realice tareas de control y a todas las relacionadas con la prestación del contrato.

Del mismo modo será responsable de la falta de limpieza, decoro y uniformidad en el vestir durante el trabajo, descortesía o mal trato que el personal a su cargo tuviere, pudiendo solicitar el Ayuntamiento que separe del servicio o imponga la sanción oportuna cuando el personal diese motivo para ello.

Será responsabilidad de la adjudicataria aportar cuanto material sea preciso para la realización del contrato.

La entidad adjudicataria deberá:

– Contemplar medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, laboral y familiar de su plantilla.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

- Velar por prevenir el acoso sexual, acoso por razón de sexo y violencia de género en su plantilla.
- En la prestación del servicio estará obligada a transmitir en la prestación del servicio una imagen plural e igualitaria de las mujeres y al uso de un lenguaje no sexista.

#### **7. DERECHOS Y OBLIGACIONES RECÍPROCAS DE LA CORPORACIÓN Y LA ADJUDICATARIA:**

##### **A) El Ayuntamiento ostentará las potestades siguientes:**

1. Ordenar discrecionalmente las modificaciones en el servicio concedido y, entre otras la variación en la cantidad, tiempo o lugar de las prestaciones en que el servicio consista.
2. Fiscalizar la gestión del servicio, a cuyo efecto podrá inspeccionar el servicio y dictar las órdenes para mantener o restablecer la debida prestación.
3. Requerir al adjudicatario la documentación que estime necesaria para comprobación de la formación del personal así como la que acredite sus condiciones y fechas de contratación.
4. Asumir temporalmente la ejecución directa del servicio en los casos en que no lo prestare el adjudicatario, por circunstancias imputables o no al mismo.
5. Imponer al adjudicatario las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiere.
6. Suprimir el servicio, o parte del mismo, cuando los recursos económicos disponibles así lo aconsejen.

##### **B) Serán obligaciones del/la adjudicatario/a, además de las de carácter general previstas en las leyes y reglamentos de aplicación y las derivadas de este pliego, las siguiente:**



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

1. Prestar el servicio de modo dispuesto u ordenado por el Ayuntamiento de Granada.

2. Admitir al goce del servicio a toda persona que cumpliendo los requisitos se le derive por el Ayuntamiento.

3. Disponer de los medios personales y materiales idóneos y suficientes para la prestación del servicio, así como incrementarlos en caso de ampliación del servicio, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal. Así, deberá aportar cuanto material sea preciso para la realización del contrato.

4. Realizar el servicio con la mayor puntualidad posible, sin que su iniciación deba demorarse, salvo casos excepcionales, en más de quince minutos, ni pueda afectar la demora en ningún caso a la duración efectiva del servicio asignado.

5. Informar inmediatamente al Centro de Servicios Sociales correspondiente respecto a ausencias de personas usuarias beneficiarias de servicios, emitir asimismo listados diarios de incidencias, que contendrán todas las circunstancias que se produzcan durante la prestación de los servicios, que se enviarán por vía telemática a la Concejalía de Familia, Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades.

#### **C) Otras obligaciones de los Contratistas**

1.- Percibir de las personas beneficiarias la parte correspondiente a su aportación en el coste del servicio (copago). En virtud de ello no podrá reclamarse al Ayuntamiento de Granada ninguna cantidad en concepto impago en que hubiesen podido incurrir las personas beneficiarias.

No obstante y estando en fase de tramitación una Ordenanza Fiscal reguladora de esta exacción, esta obligación podrá variar, dependiendo de lo que se disponga en la citada norma.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

2.- Por motivos de seguridad, el adjudicatario se compromete a aceptar las órdenes que dicte el Ayuntamiento a través de la Concejalía de Familia, Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades para identificación y control del personal designado por la empresa adjudicataria para la prestación del servicio al usuario.

3.- Realizar cursos de formación, especialización y reciclaje entre el personal a su servicio, que redunden en una mejor y más completa prestación.

4. La empresa adjudicataria deberá asumir el contenido del Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio y de la Orden de 15 de noviembre de 2007, reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía, modificada mediante Orden de 10 de noviembre de 2010, incluidos el cumplimiento de la obligación de acreditación y de la cualificación profesional del personal que preste este servicio.

5. Son también obligaciones para los contratistas las que se establecen para el adjudicatario en la cláusula destinada a la “Organización del Servicio”.

6. El adjudicatario deberá comprometerse a asignar un profesional u oficina técnica, que se encargará de la coordinación del servicio con las personas responsables del Servicio de Atención a la Familia y del Servicio de Administración y Apoyo Jurídico que gestionen la prestación. Dicho profesional se encargará del seguimiento en la prestación del servicio y de la atención de quejas (tanto si son formuladas por las personas beneficiarias, como por parte del Servicio de Atención a la Familia) en coordinación con los responsables municipales que desarrollen esta función. Asumirá, igualmente, las funciones y actuaciones recogidas en el presente pliego técnico.

7. Compromisos de cumplimiento de las siguientes obligaciones técnicas para la



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONTRATACIÓN

prestación del servicio:

- La entidad adjudicataria está obligada a la elaboración de la estadística de usuarias/os desagregada por sexo del servicio prestado.
- La entidad adjudicataria está obligada en la prestación del servicio a transmitir una imagen plural e igualitaria de las mujeres y al uso de un lenguaje no sexista.
- La entidad adjudicataria deberá contemplar medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, laboral y familiar de su plantilla.
- La entidad adjudicataria velará por prevenir el acoso sexual, acoso por razón de sexo y violencia de género en su plantilla.
- Inserción laboral de personas en situación de riesgo y/o exclusión social, personas con discapacidad, mujeres y colectivos con especial vulnerabilidad.

**8.** El contratista deberá comprometerse, además, al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a. A la finalización del año natural y en cualquier otro momento que le sea requerido, la entidad adjudicataria deberá entregar una Memoria que comprenda el análisis estadístico, desagregado por sexos, por edad, por horas y tareas, por zonas de trabajo social, o cualquier otra circunstancia en base a los datos de identificación o prestación de servicio del que disponga la empresa.
- b. Remitir al Ayuntamiento una memoria trimestral del desarrollo del servicio por distritos/zonas, según modelo que facilitará el Servicio de Atención a la Familia.
- c. La entidad adjudicataria deberá dar cuenta anualmente a la Concejalía de Familia, Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades, a través de Servicio de Atención a la Familia, de las condiciones especiales de ejecución del



## **AYUNTAMIENTO DE GRANADA**

### **CONTRATACIÓN**

contrato de tipo social propuestas

#### **8. DERECHOS DEL ADJUDICATARIO.**

**Como derechos recíprocos a las obligaciones señaladas, corresponden al adjudicatario los siguientes:**

a) Percibir el importe de las prestaciones efectuadas, a los precios y condiciones recogidas en el presente pliego de los que se deducirán los descuentos reglamentarios aprobados y de aplicación por la legislación.

No podrán facturarse prestaciones no satisfechas efectivamente, salvo que el trabajador de la empresa se haya personado en el lugar de la prestación sin haber conocido previamente la imposibilidad de efectuarla, por causas ajenas a la empresa.

b) El/La adjudicatario/a tendrá derecho a la revisión de precios, conforme a lo establecido en el apartado relativo a la misma.

#### **9. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA.**

En el supuesto eventual de huelga en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, la entidad adjudicataria deberá mantener informado permanentemente al Ayuntamiento de Granada, de las incidencias y desarrollo de la huelga.

De acuerdo con la normativa vigente, una vez determinados los servicios mínimos que, en atención a la especial naturaleza de este servicio, deberán cubrir la atención personal de las personas usuarias que sean grandes dependientes o dependientes severos y/o aquellas con problemas graves de dependencia sin resolución





## **AYUNTAMIENTO DE GRANADA**

### **CONTRATACIÓN**

de grado y nivel, la empresa presentará al Ayuntamiento de Granada un informe detallado que concretando los mismos.

Por parte de la Concejalía de Familia, Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades se facilitará, en este caso, relación de personas usuarias especialmente vulnerables al objeto de priorizar la prestación de estos servicios.

Una vez finalizada la mencionada huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios efectivamente prestados durante la huelga y el número de los que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de diez días naturales tras la finalización de la huelga, debiendo ser conformado por los/as Directores/as de los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios, como responsables municipales del servicio en los distritos correspondientes.

Una vez comprobados los incumplimientos producidos como consecuencia de la huelga, se procederá a valorar la deducción que corresponda en la facturación del periodo en que se haya producido.

Granada, 9 de octubre de 2012.