

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA La CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA EN EL HOGAR (SAF PRESTACIÓN BÁSICA Y SAF DEL SISTEMA GALLEGO DE ATENCIÓN A La DEPENDENCIA) EN EL AYUNTAMIENTO DE SILLEDA.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del Servicio de Ayuda en el Hogar (en adelante SAF), que incluye la prestación básica del sistema de servicios sociales en régimen de libre concurrencia y la prestación a personas en situación de dependencia valorada que cuenten con la asignación de este servicio en la correspondiente resolución del programa individual de atención, de acuerdo con los Pliegos de prescripciones técnicas y cláusulas administrativas.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA EN EL HOGAR

La Ley 13/2008 de servicios sociales de Galicia así como las normas relativas a la regulación de los servicios sociales comunitarios, Decreto 99/2012, de 16 de marzo, su modificación aprobada por el Decreto 148/2014, y la reglamentación específica del servicio de ayuda en el hogar, Orden de 22 de enero de 2009, desarrollan los contenidos y condiciones que debe cumplir esta prestación del Sistema Gallego de Servicios Sociales. En este marco, se sitúan las condiciones que relacionadas con la prestación de este servicio, han sido desarrolladas en la diversa normativa estatal y autonómica relativa a la configuración del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia creado por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia. Entre esta normativa, cabe destacar el Decreto 15/2010, de 4 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a la prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, el procedimiento para la elaboración del programa individual de atención y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes, así como la Orden de 2 de enero de 2012 por la que se desarrolla el Decreto 15/2010, la Orden de 19 de abril de 2013 por la que se modifica la anterior, y el Decreto 149/2013, de 5 de septiembre, por lo que se define la cartera de servicios sociales para la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia y se determina el sistema de



participación de las personas usuarias en la financiación de su coste. Conforme a lo establecido en este marco normativo el Ayuntamiento de Silleda ha regulado la prestación del SAF a través de la correspondiente ordenanza municipal. En el diseño y prestación de un servicio de estas características es preciso tomar en consideración el Decreto 254/2011 que regula el régimen de registro, autorización, acreditación y la inspección de los servicios sociales en Galicia; así como las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad y higiene en el trabajo y de protección de datos personales. El SAF prestación básica y para personas en situación de dependencia valorada, tiene por objeto prestar un conjunto de atenciones a las personas en su domicilio, desde una perspectiva integral y normalizadora, en aquellas situaciones en las que tengan limitada su autonomía personal por motivos de índole física, psíquica o social, o en los casos de desestructuración familiar, persiguiendo con su carácter preventivo, socioeducativo, asistencial e integrador, los siguientes objetivos:

- a) Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias
- b) Posibilitar la permanencia de las personas en su entorno de convivencia habitual
- c) Favorecer y potenciar la autonomía personal en el propio domicilio
- d) Mantener, mejorar y recuperar las redes de relación familiar y social
- e) Prevenir situaciones de dependencia o exclusión social
- f) Retardar o evitar, en la medida de lo posible, la institucionalización
- g) Reforzar la solidaridad y potenciar el voluntariado social. La empresa adjudicataria, en el desarrollo del SAF, y de conformidad con la valoración técnica realizada en cada caso, podrán prestarse los siguientes tipos de atenciones de carácter básico:

- a) Atenciones de carácter personal en la realización de las actividades básicas de la vida diaria en el propio domicilio
- b) Atenciones de las necesidades de carácter doméstico y de la vivienda que incidan y ayuden en la mejora del entorno de las personas usuarias y de su familia
- c) Acompañamiento personal en la realización de otras actividades necesarias de la vida diaria, tales como apoyo en trámites urgentes o el seguimiento de las intervenciones realizadas por el sistema sanitario.
- d) Atenciones auxiliares de carácter psicosocial y educativo enfocadas al desarrollo de las capacidades personales básicas, a la mejora de la convivencia, integración en la



comunidad y mejora de la estructura familiar. De forma complementaria a las anteriores, desde el SAF se realizarán atenciones en los siguientes ámbitos:

- a) Actividades de acompañamiento, socialización, y desarrollo de hábitos saludables
- b) Servicio de empréstito de ayudas técnicas para personas en situación de dependencia o dependencia temporal. Para estos efectos se entiende por ayuda técnica cualquier producto, dispositivo, equipación, instrumento, tecnología o software fabricado especialmente o disponible en el mercado para prevenir, compensar, controlar, mitigar o neutralizar deficiencias o limitaciones en la actividad y restricciones en la participación social de las personas.
- c) Servicio de podología a domicilio
- d) Servicio de fisioterapia a domicilio

2.1. SAF para personas en situación de dependencia valorada

De acuerdo con lo fijado en la normativa reguladora del procedimiento de acceso al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (en adelante SAAD), las personas que cuenten con una resolución de plan individual de atención que incluya el SAF municipal del Ayuntamiento de Silleda como recurso indicado, se incorporará a este servicio luego de la correspondiente instrucción del expediente administrativo municipal. La prestación de estos servicios se hará en las siguientes condiciones, siempre de acuerdo con la prescripción técnica de la trabajadora social de referencia en los servicios sociales comunitarios:

- a) Podrá desarrollarse todos los días del año, si bien, la prestación en fines de semana y días festivos quedará limitada a aquellas atenciones de carácter personal necesarias para garantizar la cobertura de las necesidades básicas de la vida diaria.
- b) Las horas mensuales de atención, con carácter general, se distribuirán de forma proporcional en el conjunto del mes. Cuando se fijen varios momentos de atención dentro de un mismo día no se realizará por fracciones inferiores a 60 minutos, salvo excepción justificada técnicamente que se fundamente en el imprescindible apoyo en la cobertura de necesidades básicas de la vida diaria.
- c) Se respetarán las condiciones de servicio reconocidas en su día a las personas ya incorporadas al SAF, sin perjuicio de la promoción de nuevas fórmulas organizativas



que mejoren la gestión general del caso y que en ningún caso atenten contra los derechos de la persona usuaria.

2.2. SAF prestación básica de los Servicios sociales

Este servicio está dirigido a personas que sin cumplir los requisitos para acceder al SAAD puedan tener limitada su autonomía personal, carezcan de habilidades para el desarrollo de actividades básicas y complementarias de la vida diaria y/o presenten una situación de ausencia o carencia de red social de apoyo. La prestación de estos servicios se hará en las siguientes condiciones, siempre de acuerdo con la prescripción técnica de la trabajadora social de referencia en los servicios sociales comunitarios:

- a) Se desarrollará de lunes a viernes, excepto días festivos.
- b) Las horas mensuales de atención, con carácter general, se distribuirán de forma proporcional en el conjunto del mes. Como norma no se fraccionarán los tiempos de atención diaria. Cuando se fijen varios momentos de atención dentro de uno mismo día no se realizará por fracciones inferiores a 1 hora, salvo excepción justificada técnicamente que se fundamente en el imprescindible apoyo en la cobertura de necesidades básicas de la vida diaria.
- c) Se respetarán las condiciones de servicio reconocidas en su día a las personas ya incorporadas al SAF, sin perjuicio de la promoción de nuevas fórmulas organizativas que mejoren la gestión general del caso y que en ningún caso atenten contra los derechos de la persona usuaria.

3. PRESTACIONES OBJETO DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria asume la prestación directa del servicio de ayuda en el hogar municipal bajo la dirección de las personas responsables de los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Silleda. Con el fin de evaluar las propuestas, las empresas licitadoras deberán presentar un Proyecto técnico de desarrollo del servicio de ayuda en el hogar para el Ayuntamiento de Silleda, que seguirá las indicaciones facilitadas en el modelo que se incorpora como anexo I de este pliego.



3.1. Gestión general del servicio

Respecto de la gestión general la empresa adjudicataria realizará las siguientes funciones:

- a) Dirección y coordinación del personal de atención directa
- b) Coordinación con los servicios sociales comunitarios municipales
- c) Implementación de todas aquellas prestaciones básicas y complementarias ofertadas en su propuesta
- d) Realizar evaluaciones generales del servicio y proponer medidas de mejora de este en concordancia con el marco normativo de prestación del SAF.

3.2. Gestión de caso

Respecto de la atención de cada uno de los casos incorporados al SAF la empresa adjudicataria realizará, en estrecha coordinación con el personal de los servicios sociales municipales, las siguientes funciones:

- a) Visita inicial de las nuevas altas y emisión de proyecto concreto de intervención
- b) Asignación de la persona/ s auxiliar/eres del SAF, procurando la mejor adaptación a las características del servicio que se presta en el caso concreto
- c) Atención a las necesidades y demandas de la persona beneficiaria del servicio y remisión en su caso a los servicios sociales comunitarios de ser preciso
- d) Seguimiento de los casos, realización de las visitas domiciliarias necesarias para este fin y emisión de informes de seguimiento, que cuando menos tendrán carácter bimensual
- e) Emisión de los informes sociales que procedan para dar cuenta de cambios en la situación de la persona beneficiaria o cuando estos sean precisos para completar el expediente familiar tanto en el referido a esta como a otras intervenciones que se estén realizando con la unidad familiar.
- f) Comunicar e informar de las ausencias que den lugar a suspensión del servicio, exención en el pago, baja temporal o definitiva.
- g) Coordinación con otros profesionales que estén interviniendo en el caso: particularmente con la educadora familiar en aquellas situaciones en las que además de estar prescritas las atenciones de carácter psicosocial y educativo del SAF, la unidad de convivencia esté siendo atendida desde el programa de educación familiar, y con el



personal del CIM en aquellos supuestos en el que la hipotética beneficiaria del servicio sea una mujer en situación de vulnerabilidad.

h) Preparación para la incorporación, coordinación y seguimiento del personal voluntario que realice labores de acompañamiento social de personas usuarias del SAF.

En concordancia con lo anterior, de acuerdo con el diagnóstico social que se efectúe, y partiendo de la prescripción técnica realizada desde los servicios sociales municipales, la trabajadora social que actúe como coordinadora en la empresa adjudicataria, diseñará un proyecto de intervención que dentro del recogido en la normativa de referencia podrá incluir las atenciones que se citan a continuación, con carácter general y sin ánimo exhaustivo:

- a) **Atenciones de carácter personal en la realización de las actividades básicas de la vida diaria en el propio domicilio.** Aquellas que se dirigen específicamente a la persona usuaria cuando esta no pueda realizarlas por sí misma o cuando precise apoyo para llevarlas a cabo. Las actuaciones irán dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos acomodados de conducta y adquirir habilidades básicas, tanto para el desarrollo personal como de la unidad de convivencia, en el propio domicilio y en su relación con la comunidad. Tales como:
- Asistencia para levantarse y acostarse.
 - Apoyo en el cuidado e higiene personal, así como para vestirse.
 - Control del régimen alimentario y ayuda, si es el caso, para alimentarse: ayuda para ingerir alimentos y bebidas
 - Supervisión, cuando proceda, de las rutinas de administración de medicamentos prescritas por facultativos, en coordinación con los equipos de salud, y del estado de salud para la detección y comunicación de cualquier cambio significativo
 - Apoyo para cambios posturales, movilizaciones, orientación espacio-temporal
 - Apoyo a personas afectadas por problemas de incontinencia.
- b) **Atenciones de carácter personal en la realización de otras actividades de la vida diaria,** tales como:
- Acompañamiento fuera del hogar para acudir a consultas, tratamientos o tramitación de documentos y otras análogas. Las salidas fuera del domicilio se



realizarán con medios propios de la persona usuaria y se ajustarán al tiempo de servicio adjudicado.

- Apoyo en la realización de gestiones necesarias o urgentes.

c) **Atención de las necesidades de carácter doméstico y de la vivienda**, tales como:

- Limpieza y mantenimiento de la higiene y salubridad de la vivienda.
- Compra de alimentos y otros productos de uso común, con cargo a la persona usuaria.
- Preparación de los alimentos.
- Lavado y cuidado de las prendas de vestir de la persona usuaria: lavado, recogida, pasado del hierro, ordenar la ropa y otras análogas.
- Cuidados básicos de la vivienda.

d) **Atenciones de carácter psicosocial y educativo**: intervenciones técnico-profesionales formativas y de apoyo al desarrollo de las capacidades personales, a la afectividad, a la convivencia y a la integración en la comunidad así como a la mejora de la estructuración familiar.

e) **Atenciones de carácter complementario**: actividades de compañía, fomento de la ocupación y del ocio, acompañamiento, socialización y desarrollo de hábitos saludables. Así como todas aquellas otras que se complementen para conseguir los objetivos del SAF.

3.3. Se excluyen de la prestación del servicio las siguientes cuestiones:

- a) La atención de otros miembros de la familia que no fueran contemplados en la concesión del servicio y en el consiguiente proyecto de intervención.
- b) Todas aquellas actividades dirigidas al beneficiario/a que no fueran incluidas en el con el correspondiente proyecto de prestación del servicio
- c) No se realizarán las labores de limpieza de portales y/o escaleras comunitarias, atención de animales, mantenimiento de huertas y jardines, atención de la labranza.
- d) La limpieza de cristales, lámparas, techos, paredes, cortinas, alfombras y otras tareas que no sean consideradas fundamentales para el mantenimiento de la higiene doméstica serán realizadas con carácter excepcional y siempre que se incluyan en el proyecto de intervención.



e) Se excluyen del servicio todas aquellas actividades de mantenimiento complicado de la vivienda (pintura, electricidad, fontanería, ..)

f) Se excluyen del servicio la prestación de tareas de carácter sanitario que deban ser realizadas por personal cualificado.

4. ÁMBITO TERRITORIAL Y TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DEL SAF

4.1. Ámbito territorial

La prestación del servicio se realizará dentro del domicilio de la persona beneficiaria y en el término municipal de Silleda.

4.2. Ámbito temporal

a) El servicio se prestará entre las 8:00 y las 21:00 horas.

b) El servicio a las personas usuarias del SAF en su modalidad de atención a personas en situación de dependencia reconocida podrá prestarse todos los días del año y, en todo caso, atenderá al formulado en el punto 2.1 de este pliego.

c) El servicio para aquellas personas que sean beneficiarias del SAF como prestación básica se desarrollará con carácter general de lunes a viernes excepto días festivos y, en todo caso, atenderá a lo formulado en el punto 2.2. de este pliego.

d) La distribución horaria del servicio atenderá a criterios técnicos y en su fijación deberá escucharse la demanda de la persona beneficiaria o de quien la represente. La trabajadora social de referencia en los servicios sociales municipales efectuará una propuesta que será vinculante para la fijación del horario por parte de la empresa, sin perjuicio de la necesidad de realizar pequeñas adaptaciones para la correcta organización de la prestación del servicio.

e) El inicio de un servicio deberá efectuarse respetando los plazos marcados por la normativa municipal de referencia y conforme a las directrices marcadas por los servicios sociales municipales.

5. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SAF

5.1. Medios personales

La empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento de personal suficiente y con la titulación idónea para la prestación del servicio, ajustándose a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de laboral y de reglamentación de esta prestación.



a) Personal técnico:

Para la correcta coordinación del servicio, la entidad adjudicataria asignará a una persona titulada en Trabajo Social el ejercicio del cargo de persona coordinadora, con las siguientes funciones:

- Coordinación del trabajo con cada auxiliar de forma individual y grupal
- Seguimiento y valoración del trabajo de la persona auxiliar mediante visitas a domicilio de los casos que atienda
- Coordinación periódica con el personal técnico municipal y con otros profesionales que puedan intervenir en un caso, siempre que resulte procedente para la correcta prestación del SAF
- Organización y supervisión del trabajo de la persona ayudante de coordinación, si la hubiere, así como de otros profesionales técnicos que con motivo de la implementación de la propuesta formulada por la empresa adjudicataria participen en la prestación del SAF
- Analizar los partes de trabajo del personal auxiliar y proceder en consecuencia para su resolución
- Participación en la formación continuada de auxiliares y diseño de cursos en materia de servicios sociales, en la medida que se establezcan en los planes de formación de la empresa concesionaria
- Atención continuada de incidentes que puedan producirse durante el desarrollo del servicio o, en su caso, delegación de esta competencia en personal cualificado
- Registrar en la aplicación informática que emplee el ayuntamiento para la gestión del SAF municipal toda la información relativa a este.
- Otras funciones análogas, de acuerdo con su categoría profesional que puedan resultar necesarias para el desarrollo de esta prestación. La empresa podrá nombrar una persona ayudante de coordinación que ejercerá las funciones de apoyo a la coordinación que resulten oportunas y estará bajo la supervisión directa de quien ejerza aquella. En cualquier caso, la entidad licitadora deberá designar, cuando menos, otra persona de referencia con capacidad de resolución de situaciones extraordinarias, a la que poder dirigirse ante la imposibilidad de contacto con la coordinadora del servicio.



b) Personal auxiliar:

La atención directa del SAF será prestada por auxiliares de ayuda en el hogar que contarán con la titulación requerida en cada momento para la prestación de servicios a las personas objeto de atención en el SAF, según la normativa laboral y formativa vigente en cada momento. De igual forma, la empresa adjudicataria deberá mantener un programa de formación continuada. funciones de este personal:

- Realizar, en el propio domicilio o en el entorno, las actividades precisas para ejecutar las atenciones propias del SAF, siguiendo las pautas de actuación y cuidados indicados por la persona coordinadora del servicio.
- Informar a la coordinadora de la evolución del caso
- Dar cuenta, con carácter inmediato, de los incidentes que tengan lugar
- Fichar a la entrada y salida de los servicios conforme a las normas establecidas por el ayuntamiento.
- El licitador no podrá encomendar la realización del servicio al personal que tenga relación de parentesco con el usuario hasta el segundo grado de afinidad y el tercero de consanguinidad.

c) Otro personal adicional:

Este personal desarrollará aquellas atenciones complementarias que la empresa adjudicataria había formulado en su oferta y deberá contar con la titulación oficial que corresponda al tipo de intervención que desarrolle. Más allá de la prestación directa de estas atenciones complementarias, este personal elaborará los informes pertinentes sobre las actividades desarrolladas. Más allá del cumplimiento del deber de subrogación del personal, así como del convenio colectivo del sector, la empresa adjudicataria promoverá la estabilidad en el empleo a lo largo del período de gestión de este contrato público. El personal que se emplee no tendrá ningún vínculo de relación laboral, contractual o de naturaleza alguna con el Ayuntamiento de Silleda, debiendo la empresa adjudicataria tener debidamente informado a su personal de esta cuestión, haciendo constar expresamente esta circunstancia en los contratos de personal que suscriba.



5.2. Medios materiales

a) Local de referencia y dotación: La empresa adjudicataria deberá contar con un local de referencia, que será la sede de la base operativa del programa, y que en todo caso deberá estar situado en el ayuntamiento de Silleda o en uno de los ayuntamientos limítrofes. El local además de medios para la atención a las personas usuarias y para el archivo de información de carácter confidencial, deberá disponer de línea telefónica y conexión a internet. Además, a efectos de posibilitar contacto permanente durante el período de atención del servicio, la persona coordinadora deberá contar con teléfono móvil.

b) Ropa de trabajo: La empresa adjudicataria facilitará un equipo de trabajo idóneo para la realización de sus tareas a las auxiliares de ayuda en el hogar. En la uniformidad figurará la imagen corporativa del Ayuntamiento de Silleda y el texto “Servicio de Ayuda en el Hogar”. El personal quedará obligado a su uso durante la realización de su trabajo. De igual manera, en lo relativo a la prestación Básica, se deberá llevar el distintivo de la Diputación de Pontevedra, existente al efecto.

c) Medios materiales complementarios: El Ayuntamiento de Silleda proveerá el acceso a una aplicación informática para la gestión del SAF municipal que la entidad adjudicataria deberá emplear como soporte de registro de la intervención de caso y vía de comunicación común con los servicios sociales municipales. Facilitando la gestión integral del servicio y, en particular, la supervisión y control de la prestación ejecutada por la empresa, tanto en el referido a la atención directa: cumplimiento de horarios, comunicación y resolución de incidentes o gestión de quejas; como a la facilitación de los procedimientos administrativos vinculados al alta, seguimiento, suspensión de servicios o facturación, entre otros. Asimismo, pondrá a disposición del SAF del Ayuntamiento de Silleda todos aquellos medios materiales que resulten necesarios para implementar correctamente el conjunto de prestaciones ofertadas en su propuesta.



6. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y COORDINACIÓN ENTRE LOS SERVICIOS SOCIALES Y La EMPRESA ADJUDICATARIA EN EL MARCO DE LA PRESTACIÓN DEL SAF

6.1. Deberes de los servicios sociales comunitarios

- a) Dirigir, supervisar y coordinar, el SAF tanto a nivel general como en cada caso.
- b) Los servicios sociales comunitarios iniciarán, instruirán y resolverán los expedientes de acceso a la plaza en el SAF, sin perjuicio de las peculiaridades vinculadas a la aquellos servicios que se enmarcan dentro del Sistema para la promoción de la Autonomía y la Atención a la Dependencia.
- c) Remitirán a la empresa adjudicataria la comunicación y la documentación pertinente para proceder a hacer efectiva una nueva alta.
- d) Comunicarán a la empresa adjudicataria toda aquella información de la que tienen conocimiento y que resulte de relevancia para la correcta gestión de los expedientes.
- e) Los servicios sociales promoverán y participarán de las reuniones de coordinación necesarias para garantizar la correcta prestación del SAF.

6.2. Deberes de la empresa adjudicataria del SAF

- a) Elaborará el proyecto de intervención de cada caso a partir de la resolución de la concesión de la prestación del SAF y del contenido de la propuesta técnica efectuada por la trabajadora social municipal de referencia.
- b) Efectivizará la prestación del servicio a través de su personal técnico y auxiliar.
- c) El trabajador/a social realizará las visitas que resulten pertinentes y emitirá cuando menos con carácter bimensual un informe de seguimiento.
- d) La empresa a través de su trabajador/a social comunicará a la mayor brevedad posible (sin esperar al informe de seguimiento) aquellas circunstancias que puedan alterar de forma significativa la prestación del servicio y efectuará propuestas de modificación que mejoren la atención proporcionada por el SAF así como, en su caso, fundamentará la pertinencia de la baja en este servicio debido a su inadecuación. También serán comunicadas, a la mayor brevedad posible, las bajas y suspensiones temporales. En los casos en que la ausencia pueda dar lugar a exención del pago o a la reducción pertinente la empresa remitirá la documentación justificativa que proceda.
- e) Coordinación con otros/as profesionales que estén interviniendo en el caso y particularmente con la educadora familiar, en aquellas situaciones en las que además



de estar prescritas la atención de carácter psicosocial y educativo del SAF, la unidad de convivencia esté siendo atendida desde el programa de educación familiar.

f) Anualmente la empresa presentará una memoria de desarrollo del SAF que contendrá como mínimo lo indicado en el anexo II. La entrega deberá hacerse antes del día 1 de marzo del año siguiente. Asimismo, podrán solicitarse informes parciales sobre la ejecución desarrollada.

g) La empresa deberá admitir a requerimiento de los servicios sociales municipales la posible incorporación de alumnos/as en prácticas de formación en este servicio, que en ningún caso podrán sustituir al personal o profesionales de la entidad adjudicataria en las funciones y tareas objeto del contrato. En caso de que la petición de esta incorporación venga de la empresa deberá comunicarse y autorizarse por el ayuntamiento.

h) Efectuará los mínimos cambios en la asignación del personal auxiliar, a fin de evitar desorientaciones y alteraciones que afecten al desarrollo de la vida cotidiana y a la intimidad de la persona. Asimismo, la alternancia de las auxiliares que prestan la atención directa se ajustará a los cambios mínimos e imprescindibles para garantizar la prestación flexible y adaptada a las necesidades de las personas usuarias.

i) Mensualmente remitirá al ayuntamiento una factura relativa a los servicios prestados a través de la plataforma informática habilitada al efecto. Una copia de esta factura será remitida a los servicios sociales municipales a través del correo electrónico establecido al efecto, con el fin de poder juntar esta a la relación de servicios efectivamente prestados durante el mes que se extraerá a través de la aplicación informática que los servicios sociales municipales empleen para la gestión del SAF. Deberá figurar separadamente el servicio de SAF Básica y el Servicio de SAF Dependencia

j) La trabajadora social coordinadora del SAF participará de todas aquellas reuniones de coordinación con los servicios sociales comunitarios que resulten precisas para garantizar la correcta prestación del servicio.

k) El alta de los servicios se efectuará en el plazo máximo de 10 días naturales desde la firma del acuerdo de prestación del servicio.

l) En el caso de inicios de carácter urgente o cuando los servicios sociales comunitarios aprecien motivos para la modificación urgente de las condiciones de prestación del



SAF, la empresa deberá reducir el tiempo indicado en el apartado anterior, quedando este limitado a lo que resulte imprescindible para no interferir en la correcta gestión general del SAF. En cualquiera caso, este inicio o modificación se realizará con carácter inmediato cuando se trate de garantizar la cobertura de necesidades básicas.

m) Se empleará la imagen corporativa del Ayuntamiento de Silleda en toda la documentación utilizada en la ejecución del contrato, y la imagen corporizada Diputación de Pontevedra existente al efecto, en lo que atañe a la prestación de SAF Básica

n) La empresa adjudicataria respetará las condiciones del servicio que se venga prestando, sin perjuicio de la promoción de nuevas formas organizativas que redunden en una mejora de la prestación global y en ningún caso atente contra los derechos de las personas usuarias.

o) La entidad adjudicataria y el personal que realiza la atención deberán evitar todo conflicto personal con los/las usuarios/as y sus familiares, informando de los posibles incidentes que surjan, de manera inmediata, el/la técnico/a municipal responsable. El Ayuntamiento de Silleda, a través de Concejalía de Bienestar Social, abrirá el correspondiente expediente informativo, si procediera.

p) De aquellas circunstancias que puedan vincularse a una situación de violencia doméstica o abandono de menores, ancianos o personas discapacitadas, deberá dársele conocimiento, obligatoriamente y de inmediato, a la responsable municipal del servicio.

q) Los/las trabajadores/as de la empresa no podrán aceptar ningún tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de los/as usuarios/as.

r) En ningún caso, el/la auxiliar de ayuda a domicilio, o cualquier otro/a empleado/a de la entidad adjudicataria, podrá entrar en el domicilio del/a usuario/a sin consentimiento del titular del mismo. La entrega de llaves del domicilio por parte del usuario/a a la empresa o personal a su cargo deberá ser comunicado previamente al ayuntamiento y en todo caso la responsabilidad del uso que se haga de la misma vincula directamente a la empresa.

s) El/la auxiliar de ayuda a domicilio, o cualquier otro personal de la entidad adjudicataria, en ningún caso podrá proceder al cobro ni con autorización expresa-



haberes, de cualquier naturaleza, del/a usuario/a. Además no les estará permitido recibir ni custodiar dinero, joyas, ni objeto alguno del/a usuario/a.

t) Ausencias: El usuario/a, en circunstancias comunes y previsibles –consultas médicas programadas, vacaciones, visitas familiares y cualquier otra ausencia voluntaria – deberá comunicarlo con cinco días de antelación, cualquier ausencia temporal del domicilio que pudiese impedir la prestación del servicio. La referida comunicación deberá realizarse al coordinador/a de la empresa adjudicataria en el número de teléfono que la empresa indique o bien a la auxiliar que acude al domicilio firmando el formulario de comunicación de ausencia indicando la causa o motivo. Como norma general, la auxiliar y ninguno otro personal de la empresa adjudicataria no trabajará en el domicilio del/a usuario/a en ausencia de este. Si no se encuentra en el domicilio en el horario de atención, el/la auxiliar no está autorizada a esperar y deberá poner en conocimiento de la empresa tal incidente.

u) La entidad adjudicataria, y su personal en cuanto a la protección y el tratamiento de datos de carácter personal que conozca con motivo de la prestación del SAF municipal respetará las normas vigentes en esta materia, así como el deber de secreto profesional.

v) Empleará la aplicación informática de gestión del SAF, proveyéndola de la información necesaria para la correcta intervención de caso y la gestión general del servicio. La empresa adjudicataria estará obligada a la prestación del SAF, conforme al establecido en el presente Pliego, en el Pliego de cláusulas administrativas que rigen el procedimiento de contratación, y de acuerdo con la proposición realizada por la empresa.

Silleda, firmado en la fecha que figura en la firma electrónica



ANEXO I

PROYECTO TÉCNICO DEL SERVICIO DE AYUDA EN EL HOGAR DEL AYUNTAMIENTO DE SILLEDA

a) Condiciones formales

El documento del proyecto deberá estar paginado y contar con un índice en su inicio. La estructura de contenidos seguirá la estructura que se presenta en el apartado b) de este anexo, garantizará la coherencia y claridad expositiva, y procurará facilitar el conocimiento de la oferta que se presenta para el Ayuntamiento de Silleda, evitando información irrelevante. La extensión máxima del proyecto será de 100 páginas presentadas con letra times new roman del número 12 o similar. Toda la información que exceda del número de páginas permitidas no será valorada por el órgano correspondiente.

b) Contenidos

1. Contextualización del SAF en el sistema de servicios sociales y adecuación a la realidad en el Ayuntamiento de Silleda
 - 1.1. El SAF como servicio social de cercanías.
 - 1.2. Marco normativo
 - 1.3. Características sociodemográficas del municipio
 - 1.4. Organización del territorio municipal e incidente en la prestación del SAF
 - 1.5. Repercusiones socioeconómicas de la prestación del servicio
2. Organización, coordinación y controles de calidad
 - 2.1. Coordinación interna
 - 2.2. Coordinación externa
 - 2.3. Soportes documentales
 - 2.4. Certificaciones de calidad, gestión de procesos y protocolos
3. Recursos personales
 - 3.1. Personal de adscripción directa perfiles y funciones.



3.2. Personal de apoyo, determinación inequívoca de la dedicación al SAF del Ayuntamiento de Silleda, de personal perteneciente a la empresa licitadora, perfiles profesionales y funciones que se realizarán en la ejecución de este contrato.

3.3. Oferta formativa al personal y, en su caso a otros colectivos, indicando el número de horas anuales así como si se trata de oferta gratuita o con coste y cual de ellas tiene condición de obligatoria.

3.4. Gestión de personal: organización del trabajo, estabilidad, relevos, supervisión

4. Recursos materiales

4.1. Obligatorios

4.2. Complementarios que repercutan en la mejora de la prestación del servicio

ANEXO II MEMORIA ANUAL SOBRE EL DESARROLLO DEL SERVICIO

El documento incluirá datos reales y estadísticos que permitan evaluar el servicio y realizar comparativas con otros años, y se ajustará a los siguientes epígrafes, sin perjuicio de la necesaria adaptación al contenido concreto del proyecto técnico del servicio presentado por la empresa adjudicataria:

1. Datos de identificación de la empresa

2. Desarrollo del proyecto organizativo y asistencial

- Concepto y finalidad

- Objetivos

3. Personas beneficiarias del servicio, perfil de las personas usuarias.

4. Sistema de atención a las personas usuarias: contenido prestacional del SAF

- Atenciones de carácter personal y de apoyo en la realización de las actividades básicas de la vida diaria

- Atenciones de carácter psicosocial y educativo

- Atenciones de carácter doméstico y de la vivienda

5. Sistemas de organización del SAF. Itinerario de prestación del servicio.

- Horario y días de atención

- Sistemas de organización del trabajo diario

6. Relación de recursos humanos para la prestación del servicio (Plantel)

7. Recursos materiales empleados en el desarrollo del SAF



8. Ejecución de las mejoras

9. Programas de prácticas u otros desarrollados dentro del SAF municipal

10. Estudios poblacionales y epidemiológicos realizados en el contexto de la prestación del

SAF 11. Formación continuada del personal

12. Anexos

