



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR EL  
CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS DENOMINADO  
"SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE ARROYOMOLINOS" A  
ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**



## 1.- OBJETO DEL CONTRATO:

El presente pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas y prestaciones concretas para la contratación del Servicio Público denominado "SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO" del Ayuntamiento de Arroyomolinos como prestación básica del sistema público de servicios sociales, integrado con el resto de prestaciones de la red social de la Comunidad de Madrid y orientado a la cobertura de necesidades y a la atención personal de individuos y/o familias que por falta de autonomía personal para las actividades de la vida diaria (por razones de edad, discapacidad, enfermedad o aislamiento social) se hallen en situación de riesgo.

El contenido de la prestación de ayuda a domicilio viene también determinado por lo establecido en la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de servicios sociales de la Comunidad de Madrid, en la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en el Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y en la Ordenanza reguladora de las prestaciones de servicios sociales del servicio de ayuda a domicilio y de Teleasistencia dirigidos a garantizar la permanencia en el entorno social y familiar de las personas con limitaciones en su autonomía personal en el municipio de Arroyomolinos.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de servicios sociales de la Comunidad de Madrid, en su artículo 18, regula las prestaciones materiales del sistema público de servicios sociales, definiéndolas como aquellas cuyo contenido económico o técnico es sustituido, en todo o en parte, por su equivalente material. En la letra c), dice: "Atención domiciliaria, consiste en ofrecer un conjunto de atenciones a personas o familias en su propio domicilio, para facilitar su desenvolvimiento y permanencia en su entorno habitual".

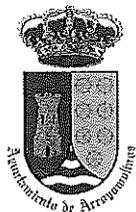
La ley 39/2006, de 14 de diciembre, en su artículo 23, define el servicio de ayuda a domicilio (SAD, en adelante) como *el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas, acreditadas para esta función:*

- a) Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar: limpieza, lavado, cocina u otros.*
- b) Servicios relacionados con la atención personal, en la realización de las actividades de la vida diaria.*

Por tanto, el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) comprende la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria y la cobertura de las necesidades domésticas y tiene como **objetivo** prevenir situaciones de crisis personal y familiar, prestando una serie de atenciones de carácter doméstico, social y rehabilitador, a los individuos o familias que se hallen en situaciones de especial necesidad, para facilitar la autonomía personal en el medio habitual.

El SAD se configura así como una prestación de servicios sociales, que tiene por finalidad:

- Potenciar la autonomía personal y la integración en el medio habitual de los usuarios de la prestación, estimulando la adquisición de competencias personales.
- Procurar un nivel de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos suficientes para proporcionar a sus usuarios la posibilidad de permanecer en su medio habitual de convivencia.



- Evitar, en la medida de lo posible, institucionalizaciones innecesarias.
- Apoyar la organización familiar evitando situaciones de crisis, sin suplir en ningún caso la responsabilidad de la misma.
- Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que, por diversas circunstancias, se encuentren limitadas en su autonomía personal.
- Aumentar la seguridad personal.

Podrán ser **usuarios** del SAD las familias o núcleos convivenciales que residan en el municipio y requieran de un apoyo especial por razones de edad, discapacidad, salud o situación familiar, para la permanencia en su medio habitual, siempre que reúnan los requisitos establecidos en el artículo 3 de la Ordenanza que regula el SAD del Ayuntamiento de Arroyomolinos.

## **2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO A REALIZAR**

### **2.1.- OBJETIVOS:**

El servicio de ayuda a domicilio se configura como una prestación cuyo objetivo es prevenir las situaciones de crisis personal y familiar prestando una serie de actuaciones para facilitar la autonomía personal en el medio habitual. Por su carácter preventivo, socio-educativo, asistencial e integrador, persigue los siguientes objetivos:

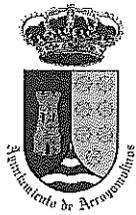
1. Proporcionar la atención necesaria a personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
2. Prevenir situaciones de deterioro personal y social.
3. Favorecer la adquisición de habilidades que permitan un desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.
4. Posibilitar la integración en el entorno habitual de convivencia.
5. Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de atención.
6. Evitar o retrasar mientras no resulte necesario, el ingreso en centros o establecimientos residenciales.

### **2.2.- USUARIOS DEL SAD**

1. Con carácter genérico, podrán ser usuarios de la prestación de la ayuda a domicilio, todas aquellas personas o grupos familiares residentes en el municipio de Arroyomolinos, que se encuentren en una situación que les impida satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios, y requieran atención y apoyo para continuar en su entorno habitual.

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

- a) Las personas mayores de 65 años con dificultades en su autonomía personal y en condiciones de desventaja social.
- b) Las personas con discapacidades o minusvalías que afecten significativamente a su autonomía personal.
- c) Los menores de edad cuyas familias no pueden proporcionarles el cuidado y atención que requieren en el propio domicilio, permitiendo esta prestación su permanencia en el mismo.
- d) Los grupos familiares con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o con problemas derivados de trastornos psíquicos o enfermedades físicas de gravedad.



### 2.3.-PRESTACIONES DE LA AYUDA A DOMICILIO

La prestación de ayuda a domicilio comprende: servicios relacionados con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria, servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas y apoyo a cuidadores principales.

Las modalidades que la prestación podrá adoptar son las que cubren las áreas de:

#### 2.3.1.-Atención doméstica

Tiene como objetivo el mantenimiento de unas adecuadas condiciones de organización e higiene del domicilio del usuario, constituyéndose como recurso idóneo de apoyo en aquellas tareas domésticas que así lo requieran.

##### Tipos de atención doméstica:

###### Limpiezas extraordinarias:

Se realizarán normalmente previa la puesta en marcha del servicio de limpieza periódica si la vivienda se encuentra en malas condiciones de higiene y no es posible realizarla por otros medios (usuarios, familiares, etc.). Este tipo de limpieza suele consistir en retirar objetos inservibles y basuras, desinfectar y barrer y fregar con productos desinfectantes. El material para realizar este tipo de limpieza, al contrario que en el resto, corre a cargo de la empresa prestadora del servicio.

###### Limpieza periódica:

**Limpieza general de mantenimiento:** Es aquella que se realiza como apoyo a usuarios que tienen dificultades para llevar a cabo determinadas tareas que requieren esfuerzo o cuya realización supone riesgo como pueden ser: limpieza de cristales, de zonas altas, de techos, de habitaciones que no se usan, planchado, lavado y repaso de ropa. Se le dará una periodicidad semanal, quincenal, mensual, trimestral o semestral, dependiendo de la tarea de que se trate.

**Limpieza habitual del hogar:** Se refiere a aquellas tareas del hogar de carácter diario o cotidiano. Limpieza o ayuda a la limpieza cotidiana de la vivienda y a su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad. Supone un apoyo a los usuarios para la realización de actividades que requieren bastante frecuencia: hacer la cama, barrer, fregar la vajilla, quitar el polvo, fregar el suelo, limpieza de sanitarios, ventilar la casa, etc.

Estarán excluidas las siguientes actividades:

- La atención a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no sean beneficiarios del servicio.
- La realización de arreglos de casa de cierta entidad (movilización y limpieza de grandes ventanas correderas, exterior de persianas etc.).
- La atención de animales de compañía.
- Las tareas que supongan un riesgo para el/la auxiliar y que no contribuyan a una mayor calidad de vida del usuario.

#### 2.3.2.-Atención personal



Tiene como objetivo el mantenimiento de unas adecuadas condiciones de organización e higiene del domicilio del usuario, constituyéndose como recurso idóneo de apoyo en aquellas tareas domésticas que así lo requieran.

Podrá incluir las siguientes actividades:

- Apoyo y o realización de la higiene personal (baño, cambio de ropa, lavado de cabello y todo aquello que requiera la higiene habitual, especialmente precisa en encamados e incontinentes con el objetivo de evitar la formación de úlceras)
- Ayuda y seguimiento de la alimentación y de la medicación
- Ayuda personal para aquellos usuarios que no puedan comer por si mismos.
- Apoyo a la movilización dentro del hogar (levantar y acostar de la cama, traslados de posición y ubicación y a la salida del domicilio,...)
- Acompañamiento fuera del hogar para la realización de diversas gestiones de carácter médico, de trámite oficial y otras acciones de contenido similar.
- Apoyo dirigido a facilitar la participación en actividades comunitarias y de relación familiar o social

Estarán excluidos los servicios de carácter sanitario, rehabilitador y, en general, todos aquellos que impliquen por parte del auxiliar de una especialización de la que carece, entre otros:

- Inyectables, colocación o retirada de sondas, manipulación de aparatos o instrumentos que precisen unos conocimientos profesionales competentes del personal sanitario.
- Toma de tensión, suministrar medicación que suponga cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien la administra.
- Ayudar al usuario a la realización de ejercicios de rehabilitación o mantenimiento.
- Curas de enfermería.
- Actuaciones podológicas cuando exista riesgo para la salud.

En ningún caso los servicios prestados por voluntarios se contemplarán como sustitutos de los servicios de la prestación de ayuda a domicilio.

### **2.3.3. ACOMPAÑAMIENTOS.**

Tienen por objeto apoyar puntualmente al usuario en aquellos casos en los que sea imprescindible un acompañante y siempre que esto sea debido a un hecho excepcional y de carácter temporal.

**Tipos:**

- Acompañamientos a personas mayores o discapacitadas: Aquéllos relacionados con gestiones de tipo administrativo, sanitario, etc.
- Acompañamiento y cuidado de menores: Se refiere al cuidado y acompañamiento de menores cuando sus padres o tutores no pueden hacerse cargo de los mismos.

## **2.4.-ORGANIZACION DEL SERVICIO:**



Dadas las características de la población beneficiaria, se considera indispensable la prestación del servicio en un clima de confianza y seguridad que va más allá de la mera ejecución mecánica de las prestaciones.

Para la prestación del servicio de ayuda a domicilio la persona usuaria deberá facilitar el acceso al domicilio, quedando rigurosamente prohibida la entrega de llaves al personal auxiliar para su acceso al domicilio, excepto aquellos casos excepcionales solicitados por parte de los Servicios Sociales y con expresa autorización del usuario.

#### 2.4.1 Calendario

El servicio se prestara durante todo el calendario anual excepto festivos.

#### 2.4.2. Horarios

- El horario normal de prestación será de 7:00 a 22:00 horas. En días laborales. De forma excepcional los servicios podrán comenzar o terminar antes o después del horario descrito.
- Se podrán prestar servicios inferiores a una hora, siendo el servicio mínimo a prestar y facturar de 30 minutos.
- El horario de oficina de la empresa adjudicataria será como mínimo de 9:00 a 20:00 horas, garantizándose la atención personalizada en esa franja horaria. Se contará al menos con la presencia de un Trabajador Social/Coordinador en ese horario.
- Este horario y organización del trabajo de oficina es el que se considera más idóneo desde el Centro de Servicios Sociales, aunque podrán valorarse otros horarios y formas de atención de oficina que las entidades podrán describir en sus proyectos.
- El tiempo que utilizan las auxiliares de Ayuda a domicilio como traslado de un domicilio a otro, correrá por cuenta de la empresa que presta el servicio.

#### 2.4.3. Altas en el servicio

La solicitud del servicio será realizada por los interesados al Centro de Servicios Sociales. Los técnicos municipales de Servicios Sociales realizarán la valoración de la situación de necesidad del solicitante del servicio y desde el Centro de Servicios Sociales se llevará a cabo la correspondiente tramitación de dicha solicitud.

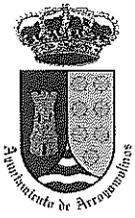
Serán igualmente responsables de la evaluación del servicio, de los cambios derivados de ella y de la conclusión de este.

Una vez aprobado el acceso al Servicio, el Ayuntamiento comunicará a la empresa, por escrito, a través de partes de alta de los servicios, haciendo constar: beneficiario, número de horas, horario, periodicidad del servicio y prestaciones específicas de atención.

Se establecen las siguientes franjas horarias generales:

- Levantar: antes de las 10 horas.
- Preparación de comidas: entre las 13:00 y las 15:00 horas.
- Acostar entre las 20:00 y las 22:00 horas.
- Acompañamiento a gestiones, médicos o rutas: en el horario que permita la prestación.
- Resto de prestaciones, en el horario general del servicio de 7:00 a 22:00 horas

El plazo de inicio y reinicio de la prestación por la entidad contratante no será superior a 7 días naturales, contados desde el siguiente al de la notificación de la asignación del servicio. Una vez concretado el horario para el inicio del servicio, se admitirá una oscilación máxima de media hora sobre el mismo.



En aquellos casos en los que los técnicos de servicios sociales consideren necesaria una atención de urgencia o de extrema necesidad, podrán tramitarse los partes de alta o reinicio de la prestación del servicio a través comunicación telefónica, fax o correo electrónico. El servicio deberá prestarse como máximo dentro de las 24:00 h. posteriores a su comunicación.

En caso de modificación del contenido del servicio o de baja del servicio, se remitirá una orden escrita de similares características.

La persona usuaria del Servicio será informada por escrito del contenido de su prestación por parte del Centro de Servicios Sociales. De la obligación y los mecanismos para comunicar cualquier eventualidad podrá obtener la información tanto por la entidad adjudicataria como por los Servicios Sociales.

En el momento de puesta en marcha del servicio (alta), se mantendrá una entrevista explicativa de todas las condiciones del servicio por el personal técnico de la empresa adjudicataria.

Por parte de la empresa, a través de su coordinador/a del servicio, se deberá dar aviso a los/as técnicos/as responsables de Servicios Sociales de cualquier incidencia o alteración en el estado del usuario/a o de la cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades personales o de vivienda de los/as usuarios/as, a fin de realizar por parte de aquéllos/as los oportunos ajustes. Estas comunicaciones deberán hacerse por escrito y en un plazo máximo de 3 días.

Las sustituciones de auxiliar o cambios de horario en la atención al usuario, a propuesta de la entidad, deberán ser mínimos, en especial en los servicios de atención personal, siempre por causa justificada notificándolo en todo caso a Servicios Sociales y mediando comunicación siempre por anticipado al usuario, al que se proporcionará una explicación de los motivos que originan el cambio.

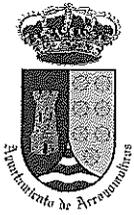
Si el cambio de auxiliar o de servicio se debe a una situación puntual, el usuario podrá decidir si recibe o no el servicio en esas condiciones o espera al auxiliar habitual.

Si la entidad adjudicataria tuviera en su poder llaves del domicilio del usuario/a, la responsabilidad será de ambos (usuario/a-entidad). No obstante es preceptivo que la entidad adjudicataria comunique por escrito al Centro de Servicios Sociales la relación de los/as usuarios/as de los que dispone de juego de llaves.

#### 2.4.4. Relaciones con el usuario

La Entidad y el personal que presta la atención deberán eludir todo conflicto personal con los usuarios informando expresamente, a través de los canales de coordinación, de todo incidente al Centro de Servicios Sociales para que éste tome las medidas oportunas.

El personal deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la Legislación vigente, así como mantener inexcusablemente el secreto profesional. En general, deberá realizar sus funciones en relación al usuario de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia.



La adjudicataria deberá de obrar siempre en estricto respeto a la Ley Orgánica de Protección de Datos, asumiendo para ello cualquier instrucción que desde el Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Arroyomolinos pueda dictarse.

### **3.-PERSONAL**

El personal dependerá exclusivamente de la empresa y por tanto, ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su cualidad de patrono, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral de Seguridad Social y de Seguridad y Salud en el trabajo referidas al personal a su cargo.

Para la correcta coordinación del servicio de ayuda a domicilio la entidad adjudicataria asignará un/a Responsable del Servicio. Para la ejecución de los Servicios descritos, la Entidad adjudicataria deberá contar con personal suficiente, adecuado y con la formación necesaria para atender las prestaciones objeto del contrato, incluyendo Coordinador (preferentemente Trabajador Social) y servicio administrativo, así como estructura organizativa suficiente que permita la contratación inmediata de personal para cubrir bajas y para dar respuesta a las necesidades planteadas, asumiendo los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará como personal municipal.

El coordinador de la empresa adjudicataria realizará funciones de coordinación del servicio desarrollando las siguientes funciones:

- Asistir a reuniones de coordinación con los técnicos de Servicios Sociales del Centro de Servicios Sociales que, con carácter ordinario tendrán periodicidad mensual, con el fin de dar curso a los trámites de desarrollo del servicio (altas, bajas, incidencias, informes de seguimiento, etc.)
- Recibir altas, bajas y modificaciones de prestaciones del servicio por parte de los/as técnicos/as de Servicios Sociales
- Dirigir las actividades a desarrollar y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada usuario/a por los/as técnicos/as de Servicios Sociales realizando visitas domiciliarias al inicio del servicio, de seguimiento, de resolución de incidencias, etc.
- Proponer y orientar posibles modificaciones de servicios a los/as usuarios/as en alta para que los/as técnicos/as de Servicio Sociales lleven a cabo las actuaciones necesarias.
- Acompañar en las visitas de valoración a los trabajadores sociales del Centro de Servicios Sociales cuando éstos lo soliciten.
- Realizar al menos una revisión anual de todos los expedientes en alta.
- Supervisar que en la atención del usuario se produzcan los mínimos cambios respecto a lo dictaminado por los técnicos municipales que resolverán en última instancia posibles modificaciones justificadas del servicio.

A los efectos de control, la empresa pondrá a disposición de los representantes competentes del Ayuntamiento y a su requerimiento, la documentación que acredite el cumplimiento de lo establecido en la presente condición. Asimismo y a requerimiento municipal, en el plazo de 24 horas, facilitará la documentación que acredite la estructura y cobertura de la plantilla de personal. En todo caso, al presentar la facturación mensual a que se refiere el Pliego de cláusulas administrativas particulares, el Ayuntamiento podrá solicitar que se adjunte fotocopia del impreso TC2 correspondiente al último ingreso reglamentario de la Seguridad Social y/o, en su



caso, el documento acreditativo del pago de la última cuota devengada en el régimen del Seguro Autónomo.

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión del ejercicio de sus trabajos con la contrata, la empresa adjudicataria cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que ésta alcance, en modo alguno, al Ayuntamiento de Arroyomolinos.

La empresa deberá subrogar con carácter obligatorio al personal que a fecha del cambio de empresa se encuentre de alta en la Seguridad Social para ejercer las funciones del Servicio de Ayuda a domicilio.

El personal afecto al servicio, dependerá directa y exclusivamente de la empresa adjudicataria y con ésta se establecerán, únicamente, las relaciones jurídico-laborales. El Ayuntamiento no asumirá relación alguna contractual o de trabajo, al margen de los que se establecen en el presente Pliego, con el personal dependiente del contratista, ni durante ni al término de la contrata.

En ningún caso y en relación con el personal del adjudicatario, podrá alegarse derecho frente al Ayuntamiento que no esté prefijado legalmente, ni durante la vigencia del contrato ni a su término, bien por cumplirse el plazo del mismo, bien por su resolución o por cualesquiera de las causas previstas en los Pliegos o en la normativa en materia de contratación administrativa de aplicación.

En el supuesto de huelga legal, el adjudicatario del servicio deberá adoptar cuantas medidas sean necesarias para aminorar los perjuicios que pudieran provocarse y cumplir cuantas instrucciones se dicten por la Autoridad Municipal, con carácter extraordinario.

Una vez finalizada la huelga, la empresa obligatoriamente, deberá presentar un informe con la conformidad del responsable de los servicios mínimos prestados, el número de horas que, en su caso, se hayan dejado de prestar y los domicilios en los que se haya producido el incumplimiento.

Con carácter general el personal deberá ir provisto de la identificación que se establezca y en la forma que se indique, así como de teléfono móvil, estos recursos materiales quedaran incluidos en los precios ofertados.

### **3.- SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO, CONTROL E INSPECCIÓN DEL SERVICIO**

La supervisión de la correcta ejecución del servicio recaerá sobre la Concejalía de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Arroyomolinos que designará entre los técnicos del Centro de Servicios Sociales, a una persona responsable de la comprobación, coordinación y vigilancia de la ejecución del servicio, así como del cumplimiento de las condiciones contractuales por parte del contratista. A dicha persona le serán facilitados, por parte del adjudicatario, cuantos datos y documentación precise para acreditar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.

La empresa adjudicataria como mecanismo de verificación del cumplimiento de contrato, le facilitara semanalmente informe de las posibles incidencias que hayan podido suceder con los usuarios así como mensualmente una relación detallada de los usuarios del SAD y del número de horas realizadas con cada uno.



La Entidad y el personal que presta la atención, deberán eludir todo conflicto personal con los usuarios informando expresamente a través de los canales de coordinación antes descritos, de todo incidente al Ayuntamiento para que éste resuelva.

La empresa adjudicataria asumirá y dará las órdenes oportunas a su personal con el objeto de cubrir las prestaciones que determinen los técnicos de Servicios Sociales en soportes y documentos acordados previamente.

Los técnicos de Servicios Sociales del Ayuntamiento podrán contactar con la entidad adjudicataria siempre que lo consideren necesario, a fin de recabar información sobre los usuarios y la marcha general del servicio.

#### **4.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

La empresa adjudicataria cumplirá las disposiciones de la Normativa General y Autonómica, sobre RIESGOS LABORALES. De forma especial asumirá los compromisos siguientes:

- En el plazo máximo de 3 meses, procederá a la EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS que pudieran afectar a sus operarios en el desempeño de las funciones propias del servicio contratado
- Los trabajadores de la empresa adjudicataria que presten servicios en el Servicio de Ayuda a Domicilio, objeto del contrato, tendrán la formación necesaria en la prevención de riesgos a que se refieren los dos apartados anteriores. Todo ello, independientemente de que han de entregársele por escrito las "Instrucciones preventivas del puesto".
- La empresa adjudicataria dotará a sus trabajadores de los equipos de protección individual (EPIS), debidamente homologados, exigidos o recomendados para su puesto de trabajo.

#### **5.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO:**

1. Facilitar a la Concejalía de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Arroyomolinos la comprobación de la materialización y calidad de los servicios prestados, mediante los medios que considere oportunos.
2. Informar a los Servicios Sociales de los cambios en la asignación de auxiliares a cada caso, por vacaciones, bajas, o cualquier otra circunstancia.
3. Contar en su estructura organizativa con un departamento específico de prestación de Servicios Sociales o, en su defecto, con dedicación exclusiva a este tipo de Servicios y con una persona responsable de la coordinación.
4. Contar con los medios materiales y personales suficientes en número y cualificación para atender el servicio objeto de contrato, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, así como todas las responsabilidades, tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará como personal del Ayuntamiento de Arroyomolinos. En cualquier caso se acreditará el cumplimiento de la legislación y Convenio Colectivo Laboral de aplicación al servicio vigente en cada momento.
5. El coordinador/a mantendrá contacto con los/las técnicos/as de Servicios Sociales, con objeto de efectuar la programación y seguimiento de la prestación del servicio.



6. El personal destinado al servicio deberá tener una cualificación y categoría laboral suficiente y acorde al tipo de trabajo a realizar.
7. El personal estará debidamente identificado y contará con un uniforme normalizado, facilitado por el adjudicatario y con la aprobación del Ayuntamiento
8. Igualmente, el adjudicatario está obligado al cumplimiento y mejoras de las disposiciones vigentes en materia laboral de Seguridad Social y de Seguridad y Salud en el Trabajo respecto del personal que, su contravención no implicará responsabilidad alguna para el Ayuntamiento de Arroyomolinos.
9. Exigir formación técnica a sus trabajadores en materias propias del servicio que deben prestar. A tales efectos, la empresa deberá presentar certificaciones que acrediten la preparación del personal en la prestación de servicios de ayuda a domicilio.
10. Remitir a la Concejalía de Asuntos Sociales (Centro de Servicios sociales) del Ayuntamiento de Arroyomolinos una memoria anual del desarrollo del servicio.
11. Prohibir a sus trabajadores/as el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de los/as usuarios/as. La empresa adjudicataria será responsable de su cumplimiento, debiendo informar a la Concejalía de Asuntos Sociales de cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse. Asimismo, el/la auxiliar de ayuda a domicilio o cualquier otro personal o profesional de la entidad adjudicataria, en ningún caso, podrá proceder al cobro, ni con autorización expresa, de los haberes, de cualquier naturaleza, del usuario/a.
12. En ningún caso el/la auxiliar de ayuda a domicilio o cualquier otro empleado o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio del usuario/a sin estar presente el/la titular del mismo.
13. La empresa adjudicataria no podrá encomendar la prestación del servicio al personal que tenga relación de parentesco alguno con el/la destinatario/a del mismo, hasta el 2º grado de afinidad y 3º de consanguinidad.
14. Adoptar las medidas necesarias, así como establecer aquellas de contratación laboral, cuyas características favorezcan la permanencia de sus trabajadores/as, a los efectos de garantizar la continuidad del servicio, y evitar su rotación.
15. Facilitar a la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Arroyomolinos la inspección del Servicio y la documentación relacionada con el mismo.
16. Cubrir el Servicio en función de las necesidades del mismo, independientemente de la organización de su personal.
17. Priorizar a ciudadanos/as de Arroyomolinos como posibles trabajadores/as de su empresa. Por lo que se mantendrá una estrecha coordinación con la bolsa de empleo municipal cuando sea necesario contratar.
18. Para garantizar la intimidad y anonimato de los beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio y en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos, la entidad adjudicataria y el personal encargado de la realización de los trabajos, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.
19. Todos los datos manejados por el adjudicatario a causa de la prestación de los trabajos serán propiedad del Ayuntamiento de Arroyomolinos, sin que el adjudicatario pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato de servicios. El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el art. 9 de la Ley 8/2001 de 13 de julio de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid y en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en especial a sus artículos 10 y 12 y expresamente:



- Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.
  - Informará a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan.
  - Incluirá una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos, en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.
  - Cuando finalice la vigencia del contrato el adjudicatario entregará a la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Arroyomolinos, todos los ficheros que contengan datos de carácter personal insertados en los correspondientes archivos y por cualquier medio almacenados, con compromiso expreso de cumplimiento de la Ley.
20. Aportar toda la documentación que el Ayuntamiento de Arroyomolinos requiera para la justificación de los servicios prestados.
  21. En materia laboral, económica y de cualquier otro tipo, se aplicará el Convenio de Ayuda a domicilio de la Comunidad de Madrid, vigente en cada momento.
  22. La Entidad y el personal que presta la atención deberán eludir todo conflicto personal con los usuarios informando expresamente, a través de los canales de coordinación, de todo incidente al Ayuntamiento para que éste resuelva.
  23. El personal deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la Legislación vigente, así como mantener inexcusablemente el secreto profesional. En general, deberá realizar funciones en relación al usuario de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia
  24. El adjudicatario será el único responsable de las faltas o daños que cometa el personal a su cargo en el ejercicio de sus funciones, quedando el Ayuntamiento exento de toda responsabilidad por tal motivo. Si como consecuencia de una inadecuada o defectuosa prestación de los servicios se produjeran daños a terceros, el adjudicatario vendrá obligado a su reparación, sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponderle al amparo de los Pliegos que regulan el contrato y demás legislación que sea de aplicación.
  25. El personal que preste servicios, deberá estar legalmente contratado y al día en el pago de sus cotizaciones de la Seguridad Social, debiendo el adjudicatario dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
  26. En caso de falta de aseo, decoro, uniformidad en el vestido, así como falta de respeto por parte de dicho personal, será responsable la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las responsabilidades personales que pudiera alcanzar a cada individuo por su actuación.
  27. El adjudicatario deberá cumplir en su integridad el contenido del Proyecto de Servicio ofertado, tanto en lo relativo a los mínimos exigidos en el presente Pliego, como en lo relativo a las características de los elementos y actividades que proponga y que serán descritos en el mismo.
  28. El adjudicatario se compromete a no utilizar el nombre del Ayuntamiento en sus relaciones con terceras personas a efectos de facturación de proveedores, siendo la persona o empresa adjudicataria la única responsable de las obligaciones que contraiga con ocasión de suministros o servicios de cualquier clase.
  29. Será obligación de la entidad adjudicataria contar con cualquier tipo de certificación, inscripción o autorización necesaria para el correcto cumplimiento del contrato según la legislación que le sea de aplicación.



## 6.- DOCUMENTACIÓN A INCLUIR EN EL SOBRE "B"

Proyecto de Servicio ofertado conciso y específico al objeto del contrato, que exprese las características del servicio propuesto, especificando adecuadamente los sistemas de gestión del servicio, los protocolos de actuación para el seguimiento y control del servicio, los recursos materiales y humanos aportados, el plan de coordinación con Servicios Sociales, el plan de formación especializada para el personal que presta el servicio.

## 7.- DOCUMENTACIÓN A INCLUIR EN EL SOBRE "C"

- Oferta anual, sin coste para el Ayuntamiento de:
  - Plazas en residencia para descanso familiar
  - Centro de día para descanso familiar
  
- Modelos y certificados de calidad obtenidos para el desarrollo del servicio ofertado.

Arroyomolinos, 7 de julio de 2016

LA DIRECTORA DE SERVICIOS SOCIALES

D<sup>a</sup> BRÍGIDA FERNÁNDEZ MARÍN



