

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN LA ADJUDICACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) EN TALAVERA DE LA REINA Y LAS ENTIDADES DE ÁMBITO TERRITORIAL INFERIOR AL MUNICIPIO DE GAMONAL, TALAVERA LA NUEVA Y EL CASAR DE TALAVERA.**

## 1. OBJETO Y CALIFICACIÓN DEL CONTRATO

### 1.1. Objeto.

El objeto de este pliego es regular las condiciones que van a regir la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) en el municipio de Talavera de la Reina incluidas las Entidades de Ámbito Territorial Inferior al Municipio de Gamonal, Talavera la Nueva y el Casar de Talavera.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria en situación de dependencia, o riesgo de dependencia, a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención doméstica y personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

El SAD deberá adecuarse a la normativa autonómica vigente en cada momento así como en el contenido determinado por la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. Así mismo será de aplicación la normativa y los procedimientos municipales aplicables al servicio que existan o puedan desarrollarse durante la vigencia del contrato.

Las atenciones a desarrollar por los servicios que comprende la prestación de Ayuda a Domicilio tienen un carácter preventivo, educativo, asistencial y rehabilitador, con carácter complementario de las propias capacidades de la persona usuaria del servicio y estarán especificadas en el plan personal de atención y apoyos.

El servicio se prestará en el domicilio de la persona usuaria. Las tareas y funciones de cuidado se adaptarán a las características de la vivienda, contribuyendo a que sea un entorno accesible y facilitador de la participación de la persona y del desarrollo de las funciones de cuidado de forma adecuada, tanto para las personas trabajadoras como para la propia persona en situación de dependencia y las personas con las que conviven, con la codificación y descripción que se indica: CPV: 85312000 – 9 Servicios de asistencia social sin alojamiento

Visto que el Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina y sus EATIMs no disponen de los medios técnicos y humanos necesarios para prestar el servicio descrito, se considera necesario la contratación de una empresa externa para la realización de los mismos, considerando que la actuación que se pretende contratar es adecuada al fin perseguido.

### 1.2. Calificación del contrato.

El contrato definido tiene la calificación de contrato administrativo de servicios, de acuerdo con el artículo 17 de la Ley 9/2017, de 8 de Noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, que deberá entenderse no sólo como la

puesta a disposición y despliegue de actividades y medios con la debida diligencia, sino como resultado y buen fin integral de la prestación de este servicio.

## 2. OBJETIVOS

Los objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio son:

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.
- Posibilitar siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que disponga de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
- Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquella (en la modalidad de respiro).
- Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de la vida diaria.
- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

## 3. MODALIDADES DE PRESTACIÓN

Con el fin de proporcionar las mejores condiciones en el cuidado de personas con limitaciones en su autonomía persona y atender las necesidades de los beneficiarios de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, la prestación podrá adoptar las siguientes modalidades:

a) Servicios relacionados con **atenciones de carácter personal**. Incluye actividades básicas de la vida diaria y tareas que recaen directamente sobre la persona usuaria y dirigidas a promover y mantener su autonomía personal para que pueda permanecer en su domicilio. Su desempeño tiene carácter prioritario. Siendo las tareas a desarrollar por parte del personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio:

- El aseo e higiene personal, habitual o especial, arreglo personal, ducha y/o baño, incluida la higiene bucal.
- Ayuda personal para el vestido, calzado y la alimentación.
- Transferencias, traslados y movilizaciones dentro del hogar.
- Actividades de la vida diaria necesarias en la atención y cuidado del usuario.
- Estimulación y fomento de la máxima autonomía y participación de las personas atendidas en la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- Fomento de hábitos de higiene y orden.
- En las personas con alto riesgo de aparición de úlceras por presión, prevenir estas mediante una correcta higiene, cuidados de la piel y cambios posturales.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
PATRICIA SANCHEZ SANCHEZ	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES	28/05/2025 13:55

- Ayuda en la administración de medicamentos que tenga prescritos la persona usuaria.
- Cuidados básicos a personas incontinentes.
- Ayuda para la ingestión de alimentos.
- Fomento de la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas.
- Recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria de la persona usuaria.
- Avisar al coordinador/a correspondiente de cualquier circunstancia o alteración en el estado de la persona usuaria, o de cualquier circunstancia que varía, agrave o disminuya las necesidades personales o de vivienda de la persona usuaria.

b) Servicios relacionados con la atención de las **necesidades del domicilio**, podrán consistir en:

- Mantenimiento de limpieza o ayuda a la limpieza de la vivienda, salvo casos específicos de necesidad que sean determinados por el técnico responsable.
- Preparación de alimentos en el hogar o traslado de los mismos al domicilio.
- Lavado a máquina, planchado, repaso y organización de la ropa dentro del hogar.
- Apilación de las ropas sucias y traslado en su caso para su posterior recogida por el servicio de lavandería.
- Adquisición de alimentos y otras compras de artículos de primera necesidad por cuenta de la persona usuaria.
- Tareas de mantenimiento básico habitual de utensilios domésticos y de uso personal, que no requieran el servicio de un especialista (cambio de bombillas, cambio de bolsa de aspiradora, sustitución de pilas).

c) Servicios de **apoyo familiar**. Se incluyen dentro de este tipo de actividades las siguientes:

- Apoyo y acompañamiento para la realización de trámites de asistencia sanitaria y administrativos.
- Cuidado y atención de los menores, tanto en el entorno del hogar como en acompañamientos a centros escolares, de ocio, sanitarios y otros.

La enumeración de tareas contenidas en esta cláusula es meramente indicativa estando dentro del poder de dirección del servicio, que en todo caso corresponde al Ayuntamiento, la introducción de variaciones en las mismas.

#### 4. TIEMPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Con carácter general, el servicio se prestará entre las 7:30 y las 22:00 horas de lunes a sábado, si bien, de forma excepcional, los servicios pueden comenzar o finalizar antes o después del horario señalado, siempre a propuesta de los Técnicos Municipales.

El SAD se podrá prestar los domingos y festivos a las personas calificadas como grandes dependientes (Grado III), en virtud de 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 exclusivamente para las actuaciones de carácter personal determinadas en párrafos anteriores.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
PATRICIA SANCHEZ SANCHEZ	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES	28/05/2025 13:55



Área de Servicio: Servicios Sociales

Expediente n.º: 01025/2024/SOC

Asunto: PPTP - CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

Para la consideración de días festivos se tendrá en cuenta los estipulados en el calendario laboral como fiestas nacionales, regionales de la Comunidad de Castilla - La Mancha y locales del Ayuntamiento de Talavera de la Reina.

## 5. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

### 5.1. Destinatarios

Podrán ser usuarios de la prestación de Ayuda a Domicilio todas aquellas personas, familias u otras unidades familiares o de convivencia que estén empadronadas en Talavera de la Reina, así como las Entidades de Ámbito Territorial Inferior al Municipio de Gamonal, Talavera la Nueva, y el Casar de Talavera que requieran, en razón de su pérdida de autonomía, de la intervención temporal o permanente del Servicio de Ayuda a Domicilio, y de conformidad a 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 su normativa de desarrollo y en la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de servicios sociales de Castilla - La Mancha.

En el supuesto de tener el Ayuntamiento suscritos Convenios de colaboración para la prestación del servicio, se observará en todo momento el contenido de los mismos o de la normativa que les sea de aplicación.

### 5.2. Relaciones del contratista con las personas beneficiarias

- 1.- La Entidad Adjudicataria deberá admitir al goce del servicio a toda persona que cumpla los requisitos dispuestos reglamentariamente y que esté comprendido en las órdenes de prestación, quien a todos los efectos será considerado usuario del Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio.
- 2.- La Entidad, y el personal que presta la atención deberá 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.
- 3.- El personal de la Entidad deberá garantizar las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente.
- 4.- El personal de la Entidad deberá observar la protección de datos de carácter personal.
- 5.- La Entidad deberá garantizar y el personal de la misma deberá cumplir las medidas relativas a Prevención de Riesgos Laborales establecidas legalmente para su puesto de trabajo.

## 6. MODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 6.1. Relaciones entre el Ayuntamiento y el Adjudicatario

Corresponde al Ayuntamiento la dirección del Servicio, cuya canalización con el adjudicatario ser realizará a través del personal técnico de Servicios Sociales. Éstos realizarán la valoración de las solicitudes del servicio y en su caso, planificarán la intervención, asignando las prestaciones, frecuencias y horarios que consideren oportunos, según el grado reconocido a cada persona dependiente o a las necesidades detectadas en los casos de intervención con menores. Determinarán la aportación de cada beneficiario y serán asimismo responsables de la evaluación continua, modificaciones y cambios derivados de ella y de la conclusión del caso.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
PATRICIA SANCHEZ SANCHEZ	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES	28/05/2025 13:55

200676d742171c07ba307e9158050a2aa

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>

## 6.2. Organización del Servicio

El Servicio de Ayuda a Domicilio se basará en el modelo de atención centrado en la persona, adaptándose a las preferencias y voluntad de las personas usuarias y a sus circunstancias, así como a su proyecto y estilo de vida en cuanto a los horarios, rutinas, días de la semana y tipología de las tareas que se realizan.

El trabajo se organizará preferentemente en pequeños equipos de profesionales de proximidad que atenderán a las personas usuarias de una misma área territorial, de forma que se minimicen los tiempos de desplazamiento; se trabajará con una lógica y enfoque comunitario, compartiendo la información relevante y promoviendo un enfoque de intervención centrado en la persona que garantice el mínimo impacto de los procesos de sustitución del personal. Los equipos estarán formados por un grupo de auxiliares de ayuda a domicilio y tendrán como referencia a una o dos personas con el rol de Coordinador.

## 6.3. Procedimiento

### 6.3.1. Orden de alta en el servicio

Reconocida la prestación del servicio, el Ayuntamiento lo comunicará a la empresa por escrito a través del documento de Orden de alta en la prestación, que contendrá las siguientes determinaciones:

- Nombre, DNI, teléfono, domicilio de la persona o personas beneficiarias del servicio y del cuidador principal.
- Grado Reconocido de Dependencia.
- Intensidades: Nº de horas ordinaria y/o extraordinarias y periodicidad con la que ha de prestarse el servicio.
- Distribución horaria.
- Plan personal de atención y de apoyos.
- Otras consideraciones que se estimen oportunas.

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

### 6.3.2. Plazos de inicio del servicios

Se establecen los siguientes plazos de inicio en la prestación del servicio por la empresa adjudicataria:

- El plazo de inicio del servicio por la Entidad contratante no será superior a siete días, a partir de la recepción de la orden de alta.
- En los casos de extrema urgencia, dictaminados por los Técnicos Municipales, el servicio deberá prestarse como máximo dentro de las 24 horas posteriores.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
PATRICIA SANCHEZ SANCHEZ	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES	28/05/2025 13:55

### 6.3.3. Presentación del servicio

El Técnico Municipal de los Servicios Sociales se presentará en el domicilio familiar al beneficiario y a/o su familia al profesional designado por la empresa adjudicataria como persona de coordinación del caso. El Ayuntamiento comunicará a la empresa adjudicataria por escrito el comienzo del servicio.

#### 6.3.3.1. Inicio del servicio

El servicio deberá iniciarse en las condiciones y con la distribución horaria fijada en la orden de alta. Se llevará a cabo en el domicilio estando presente la persona beneficiaria y, en su caso, su representante, la persona Auxiliar de Ayuda a Domicilio y la persona encargada de la coordinación del mismo designada por la empresa adjudicataria.

#### 6.3.3.2. Seguimiento y comunicaciones

- Seguimiento inicial: las nuevas incorporaciones tendrán un seguimiento inicial dentro de los primeros 15 días de inicio del servicio con el objeto de valorar la adaptación de la persona dependiente y el auxiliar de ayuda a domicilio.

- Seguimiento periódico: en todos los casos según el Grado de dependencia reconocido se realizará diferentes seguimientos, independientemente del seguimiento inicial:

-Grado III: seguimiento cuatrimestral.

-Grado II: seguimiento semestral.

-Grado I : seguimiento anual.

-Seguimientos extraordinarios: se realizaran en aquellos casos que por circunstancias socio familiares presenten indicadores de riesgo y necesiten un seguimiento más directo.

Diariamente, la empresa adjudicataria comunicará vía correo electrónico (email) aquellas incidencias que se hubiesen producido en el servicio, indicando el estado de las mismas, si se han resuelto o no.

El Ayuntamiento comunicará a la empresa aquellas modificaciones que se hayan producido quincenalmente en el servicio.

### 6.4. Control y Seguimiento

1.- Los Técnicos Municipales confirmarán la materialización y calidad de los servicios prestados a través del seguimiento con la empresa y con los beneficiarios, y mediante la realización de los estudios que considere oportunos.

2.- El Ayuntamiento podrá en todo momento recabar información de la actuación que se esté llevando a cabo en los casos atendidos, así como disponer de los cuadrantes de los horarios y auxiliares siempre que lo precise.

3.- La empresa presentará mensualmente a los Servicios Sociales el cuadrante de horas prestadas, el número de auxiliares y los casos con los que ha intervenido cada uno e informe mensual de incidencias de las personas beneficiarias del SAD.

4.- Se establecerá un seguimiento mensual de supervisión de horas prestadas y seguimiento de las personas usuarias por parte de los Técnicos Municipales del Servicio de Ayuda a Domicilio y los Coordinadores del SAD de la entidad adjudicataria.

El adjudicatario deberá informar de la gestión del servicio a los Servicios Sociales Municipales, de conformidad con los protocolos que el Ayuntamiento establezca, y con la periodicidad mínima que a continuación se describe:

- a) Mensualmente: cuadrante de horas prestadas, número de auxiliares y usuarios con los que se ha intervenido, altas, bajas y suspensiones, junto con un informe de incidencias.
- b) Trimestralmente: dentro de los primeros días del trimestre, informes de gestión del servicio del trimestre anterior.
- c) Semestralmente: seguimientos individuales de todas las personas usuarias del servicio a partir de la información aportada por el auxiliar.
- d) Anualmente: en los 15 primeros días del año, memoria de gestión con datos de los indicadores que establezca el Ayuntamiento.

#### 6.5. Seguimiento y mejora de la calidad del servicio

El Ayuntamiento de Talavera de la Reina realizará una evaluación permanente de los servicios prestados por la empresa, a fin de comprobar el nivel de calidad material y de funcionamiento.

Para ello, además de cuantas actuaciones considere necesario realizar con tal fin, el contratista deberá presentar, dentro de los 15 primeros días del año, una Memoria Técnica del desarrollo del servicio durante el ejercicio precedente, que incluirá los indicadores de calidad referidos la norma UNE 158301 y los siguientes aspectos:

- 1.- Memoria de gestión del personal del servicio, que incluirá el personal contratado en el período, categorías, funciones, horarios, turnos.
- 2.- Memoria económica del ejercicio finalizado, que recogerá con detalle la cuenta de explotación del SAD, así como cuantos aspectos se considere necesario resaltar para el mejor entendimiento de la situación patrimonial y financiera de la entidad.
- 3.- Memoria de actividades desarrolladas. Exposición de actividades formativas realizadas y participación del personal.

El Ayuntamiento, en cualquier caso, podrá solicitar a la empresa adjudicataria comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con la situación patrimonial de la empresa, con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación del servicio.

El adjudicatario del servicio, en ausencia de un plan de calidad, vendrá obligado a dotarse de un sistema de evaluación con posibilidades reales de ser aplicado, manteniendo revisiones y actualizaciones anuales, en el que se recogerán como mínimo:

- Criterios de calidad, objetivos, funcionamiento y organización.
- Indicadores de gestión y evaluación.

- Instrumentos de control de calidad con los registros correspondientes..

## 6.6. Comisión Técnicas

Para el seguimiento y cumplimiento de los objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio se constituirá una Comisión Técnica que estará integrada por un máximo de dos representantes de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Talavera de la Reina y dos representantes de la empresa.

Esta Comisión se reunirá, con carácter ordinario, una vez al semestre, y con carácter extraordinario a requerimiento de cualquiera de las partes.

## 7. RECURSOS HUMANOS

Dadas las características de la población beneficiaria es indispensable que el SAD se preste en un clima de confianza y seriedad que va más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación; por lo que se hace necesario que la relación entre Ayuntamiento, empresa contratista y usuario/a sea fluida y con continuidad, lo que supone que, la empresa contratista nombrará y dará las órdenes oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen, y es necesario contar con un psicólogo y un trabajador social para la coordinación del servicio que se presta.

En cumplimiento de lo previsto en el art. 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, la actual empresa adjudicataria facilita el listado de trabajadores objeto de subrogación, 64 auxiliares y 2 titulados (uno superior y otro medio), 66 Trabajadores.

## COORDINADORES

La empresa contratista deberá designar a dos personas como responsables de la coordinación del servicio, cumpliendo con las funciones para ella establecidas en el presente pliego, que ejerza a su vez la función de comunicación con la Administración. Una persona deberá contar con titulación de grado en Trabajo Social y otra en Psicología, y serán responsables de la gestión y organización de los recursos materiales y humanos.

Del mismo modo, controlará y confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados; comprometiéndose y velando por mantener en todo momento la cualificación profesional y formación de sus empleadas y empleados.

El Ayuntamiento de Talavera de la Reina podrá requerir la empresa adjudicataria el cambio de los/as coordinadoras cuando se resulte justificada su incapacidad para el desarrollo de sus funciones.

Se coordinará con los Servicios Sociales de Atención Primaria para el seguimiento de cada caso, y el aseguramiento de la calidad y evolución de los servicios que se presten.

El Ayuntamiento se reserva el derecho a exigir que se aumente el número de coordinadores en función de la demanda o la ampliación del número de casos en alta para la prestación del SAD, atendiendo a lo siguiente:

- 1 coordinador por cada 150 expedientes atendidos.
- 1 coordinador adicional de 151 a 350 expedientes atendidos.

- 1 coordinador adicional de 351 a 650 expedientes atendidos.

Desarrollarán las **funciones** que se detallan a continuación:

- Planificar, organizar, dirigir y coordinar las diversas actividades propias del desenvolvimiento de la empresa y/o del servicio, cumpliendo con un sistema de gestión de calidad.

- Informar al responsable del contrato de cuantos asuntos conciernan al adecuado funcionamiento de las prestaciones del SAD, presentando los informes, documentos que en relación a ello se soliciten (memorias mensuales y anuales, listados, programas formativos, estudios, nivel de ejecución de las mejoras introducidas y que forman parte del contrato,entre otras).

- Aplicar las directrices, normas, disposiciones y órdenes que emanan del Ayuntamiento, exigiendo su cumplimiento.

- Mantener la coordinación necesaria con el Ayuntamiento a efectos de hacer cumplir lo contenido en este pliego.

- Realizar tareas técnicas complejas y heterogéneas, con objetivos globales definidos y alto grado de exigencia en autonomía, iniciativa y responsabilidad.

- Planificar y organizar el trabajo mediante una adecuada programación de objetivos y racionalización de trabajo.

- Organizar, al personal bajo su responsabilidad, elaborando para ello los correspondientes partes de trabajo.

- Coordinación y supervisión del trabajo y actividades de forma individual o en grupo, mediante reuniones periódicas para estructurar la dinámica de la actividad, así como los correspondientes criterios y objetivos metodológicos.

- Coordinación periódica con el/la responsable de coordinación del servicio de ayuda a domicilio y con otros profesionales.

- Ejecutar las actividades administrativas e informáticas inherentes a su puesto de trabajo.

- Realizar informes de las personas usuarias, que sean solicitados.

- Realizar, cuando se estime oportuno, la valoración de la situación personal, familiar y social de la persona usuaria. Facilitar información sobre los recursos propios y ajenos, que ayuden al adecuado desarrollo del servicio que se presta.

- Realizar visitas domiciliarias a las personas usuarias, al menos una vez al año cuando la persona usuaria tenga grado I de dependencia reconocida y con una frecuencia mayor cuando se trate de personas con grado II y III de dependencia reconocida, según lo referido en el Apartado

- Realizar un seguimiento mediante comunicación y avisos telefónicos con Auxiliares de Ayuda a Domicilio, personal usuarias y personal técnico de la empresa adjudicataria.

- Fomentar, directamente o a través del/la auxiliar, la integración y participación de las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio de todos aquellos servicios y programas encaminados a su bienestar social o calidad de vida.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
PATRICIA SANCHEZ SANCHEZ	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES	28/05/2025 13:55

## - AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO

Es el personal de apoyo directo, a las personas a las que se les ha reconocido el Servicio de Ayuda a Domicilio, teniendo como funciones esenciales mejorar la autonomía, participación y apoyo en el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria.

Deberán estar en posesión de la titulación, habilitación o competencia profesional necesario para el desempeño de las tareas establecidas.

Desarrollan las funciones de atención personal, doméstica, de apoyo psicosocial, familiar y convivencial y de relaciones con el entorno descritas en el apartado de modalidades de prestación. Sus tareas estarán determinadas por lo que se establezca en el plan personal de atención y de apoyos.

La Entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención del usuario. En caso de que la Entidad estime la conveniencia de un cambio de auxiliar, días y horarios en la prestación, deberá comunicarlo de forma expresa, razonando la previsible mejora de la calidad del servicio a prestar, tanto al usuario afectado, como a los Técnicos Municipales en la mayor brevedad posible, y siempre antes de que vaya a producirse.

Los cambios de auxiliar, días y horarios de prestación, que por razones de urgencia no puedan ser previamente autorizados por el Ayuntamiento, se deberán avisar con antelación al beneficiario y justificarse con posterioridad al Ayuntamiento, en el menor tiempo posible. Los cambios de auxiliar precisarán información expresa al beneficiario en cuanto a identificación de la nueva auxiliar y tiempo previsto, siendo aconsejable la presentación del auxiliar por su coordinador. En todo momento el auxiliar deberá ir identificado.

Los cambios de auxiliares, bien por suplencia o por necesidad del servicio, no exime de la realización de las prestaciones encomendadas por el Ayuntamiento.

La actividad de las auxiliares de ayuda a domicilio conlleva la movilidad continua pero desigual entre los domicilios de las personas usuarias del servicio. Las horas que se dediquen a desplazamientos entre domicilios de personas usuarias realizados, consecutivamente, tendrán la consideración de trabajo efectivo. Los tiempos de desplazamiento de las trabajadoras y trabajadores en ningún caso minorarán el tiempo de atención que le corresponda a cada persona usuaria.

## 8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato se establece por el plazo de dos años, a contar desde su formalización. No obstante, podrá ser objeto de prórrogas anuales por mutuo acuerdo de las partes antes de su finalización, sin que la vigencia total del contrato incluidas las prórrogas pueda exceder de cuatro años.

En caso de vencimiento del contrato por término del mismo o por resolución, sea cual sea la causa que la determine, el Ayuntamiento, con objeto de garantizar la continuidad en la prestación del servicio, podrá acordar que el actual adjudicatario continúe prestando el servicio hasta que se produzca la nueva adjudicación.

## 9. ABONO DEL PRECIO

El precio del contrato será abonado mensualmente al contratista, previa presentación de factura por el sistema de facturación electrónica establecida, conformada por el/a técnico/a municipal y por el/a Concejal Delegado/a de Servicios Sociales, debidamente desglosada por tipología de horas prestadas, diferenciando horas ordinarias y extraordinarias y por horas de atención a cada beneficiario.

El contratista deberá adjuntar a cada factura mensual la siguiente información:

- Apellidos y nombre de la persona usuaria
- Situación; activo, alta, reinicio, suspensión temporal y baja en el mes de referencia con especificación de las fechas en que se produzcan. Deben constar todos los usuarios que estén de alta en el servicio, aunque se encuentren en suspensión temporal.
- Horas prestadas de servicios diferenciando ordinarias y extraordinarias.

El Ayuntamiento deberá remunerar los servicios no prestados, por causas ajenas a la entidad adjudicataria o imputables a las personas usuarias, como si se hubiera prestado efectivamente, una vez iniciado el servicios.

Cuando se produzca una suspensión, baja temporal o definitiva, se abonará a la Entidad adjudicataria el día en que se comunica dicha suspensión, salvo en el caso de que se hubiera comunicado con una antelación mínima de 24 horas.

## 10. MODIFICACIÓN DEL SERVICIO

Este Ayuntamiento cuenta con cofinanciación para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, procedente del presupuesto de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y de las personas usuarias en los términos establecidos en la normativa autonómica y el Convenio de colaboración entre este Ayuntamiento y la Consejería de Bienestar Social y adendas de modificación del mismo. Las obligaciones derivadas del convenio pueden ser origen de eventuales variaciones por exceso o minoración de las unidades realmente ejecutadas.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá aceptar eventuales modificaciones por exceso o minoración de las prestaciones y su repercusión económica hasta un máximo de un 10%.

## 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES DERIVADOS DEL CONTRATO

11.1. El Ayuntamiento de Talavera de la Reina ostentará, en todo caso, las potestades y obligaciones siguientes:

- La dirección, planificación y evaluación del servicio, a través de los técnicos municipales.
- Ordenar las modificaciones en la prestación del servicio que el interés público aconseje.
- Determinar explícitamente los casos que deberán atenderse, cuantificando la aportación económica de los beneficiarios y fijando el contenido del servicios: prestaciones específicas, horario de prestación, frecuencia, fecha de inicio, bajas, suspensiones y finalización del servicio.

d) Fiscalizar la gestión del adjudicatario, a cuyo efecto podrá inspeccionar las tareas que estén desarrollando para comprobar si son acordes con las indicaciones dadas, pedir documentación e informes y dictar las órdenes oportunas para mantener o restablecer la debida calidad del servicio.

e) Imponer al adjudicatario las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiese.

f) Abonar el importe de los servicios prestados en la forma establecida en el presente pliego de condiciones.

11.2. Serán obligaciones generales del adjudicatario, además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego, las siguientes:

a) Prestar el servicio en la forma que, sin apartarse del contenido del presente Pliego de Condiciones, le sea ordenado por el Ayuntamiento.

b) Asumir los costes derivados de la relación de dependencia del 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 personal municipal.

c) Disponer de una sede social en el municipio de Talavera de la Reina, así como de medios técnicos suficientes y personas responsables, con capacidad resolutive.

La persona responsable del servicio deberá estar localizable en todo momento, y de forma inexcusable coincidiendo con el horario de la prestación del servicio, es decir: de 7:30 horas a 22:00 horas de lunes a sábado.

d) Designar los coordinadores necesarios en razón del número de beneficiarios del servicio, cuya titulación será de Graduado en Trabajo Social o Psicología, los cuales mantendrán contactos continuos con los técnicos municipales, con el objeto de efectuar la programación y seguimiento de la prestación.

e) Disponer de la plantilla adecuada para obtener el máximo nivel de calidad de las prestaciones objeto del contrato, procediendo, si fuera necesario, a la sustitución del personal preciso, de forma que la ejecución del contrato quede garantizada.

f) Contar con un programa de gestión que garantice y agilice el funcionamiento y coordinación con el Ayuntamiento.

g) Remitir al Ayuntamiento seguimientos mensuales, trimestrales, semestrales y anuales establecidos en el procedimiento de control y seguimiento del servicio.

h) Formar técnicamente a las trabajadoras y trabajadores en materias propias del servicio que deben prestar.

Por lo que respecta a las Auxiliares de Ayuda a Domicilio, y al personal nuevo que se incorpore, deberá estar en posesión de la necesaria formación, experiencia y capacitación para el desarrollo de las tareas.

i) Facilitar a, las trabajadoras y trabajadores, los medios de identificación que señale el Ayuntamiento y velar por su cumplimiento.

j) La empresa facilitará a las trabajadoras y trabajadores el vestuario y material necesario para el desarrollo de sus funciones.

k) Informar a sus trabajadoras y trabajadores de las recomendaciones necesarias para protegerse de enfermedades infecto - contagiosas y poner las medidas necesarias (guantes, mascarilla, bata).

l) Disponer de un sistema de control y vigilancia de la salud para sus empleados.

m) Asumir la responsabilidad patrimonial que se derive de los daños y perjuicios que el funcionamiento del servicio pudiera causar a personas o bienes imputables al adjudicatario o al personal dependiente de éste. A tal fin deberá suscribir y mantener vigente una póliza de seguro que cubra al menos la responsabilidad civil y de explotación descritas en este Pliego. El Ayuntamiento podrá exigir en cada momento los recibos acreditativos de estar al corriente de pago de la prima.

n) Facilitar al Ayuntamiento la inspección del servicio y la documentación relacionada con el servicio.

ñ) Velar por el mantenimiento de una relación de respeto con el beneficiario del servicio.

o) Prohibir a su personal que acepten llaves de los domicilios o el recibo de cualquier gratificación, donación o contraprestación económica por parte de los beneficiarios del servicio. La empresa adjudicataria será responsable de su cumplimiento, debiendo informar al Ayuntamiento de cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.

p) Admitir, a petición de la Concejalía competente, alumnos en prácticas de aquellos perfiles profesionales relacionados con la Ayuda a Domicilio. El horario de los alumnos deberá ser coincidente con el del profesional que preste el servicio y en ningún caso los alumnos en Prácticas de Formación podrá sustituir al personal y profesionales de la empresa adjudicataria.

q) Correrá a cuenta del contratista, la formación periódica del personal contratado, debiendo de realizar una al menos al inicio de la contratación y otra, también, al menos, una vez al año.

### 11.3. Derechos del adjudicatario.

Derecho al abono del precio de los servicios efectivamente prestados y formalmente recibidos por la Administración, con arreglo a lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares y en el contrato.

A la revisión de precios conforme a lo establecido en el apartado relativo a la misma.

### 11.4. Facultades de la Administración.

La Administración tendrá las prerrogativas de interpretar lo convenido, modificar el contrato o suspender su ejecución, por razones de interés público y acordar su resolución, dentro de los límites y con los requisitos señalados en la legislación contractual vigente, indemnizando, en su caso, los posibles daños y perjuicios ocasionados.

## 12. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA O INTERRUPCIÓN LABORAL DEL SERVICIO

En el supuesto eventual de huelga general en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, la entidad adjudicataria deberá informar al Ayuntamiento diez días naturales antes del inicio de la huelga.

Previo a la celebración de la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe - propuesta de servicios mínimo. Los servicios mínimos a prestar serán fijados por el Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria deberá mantener informado permanentemente al Ayuntamiento de las incidencias y desarrollo de la huelga.

Una vez finalizada la huelga o interrupción, el concesionario deberá presentar un informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y el número de horas o servicios en su caso que se han dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de una semana tras la finalización de la huelga o interrupción, con la conformidad de la dirección del contrato.

Una vez comprobados los incumplimientos producidos como consecuencia de la huelga o interrupción, la dirección municipal del contrato procederá a valorar la deducción que corresponda en la facturación del periodo correspondiente.

## 13. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La entidad adjudicataria, en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal, relativos a los beneficiarios del servicio, deberá respetar las prescripciones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y normativa de desarrollo.

En el supuesto de que la adjudicataria recabe datos de carácter personal directamente a las personas beneficiarias estará obligada a observar las prevenciones legales contenidas en la citada Ley Orgánica.

La entidad adjudicataria sólo recabará los datos imprescindibles para la prestación del servicio. Deberá solicitar permiso a las personas para recabar dicha información y remitirla al Ayuntamiento de Talavera de la Reina.

La documentación que se entregue al adjudicatario del servicio lo será para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto del contrato, quedando terminantemente prohibido al contratista y al personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende, así mismo al producto de dichas tareas.

El incumplimiento de las determinaciones contenidas en este pliego respecto de la confidencialidad y protección de la información será causa de resolución del contrato sin perjuicio de las sanciones que correspondan de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

En todo caso, la adjudicataria se obliga y compromete a no tratar o utilizar dichos datos con fines distintos a la prestación del servicio y a no comunicarlos, ni siquiera para su observación, a otras personas. Una vez concluida la realización de los servicios contratados, a la devolución y entrega al Ayuntamiento de Talavera de la Reina de los ficheros utilizados en el plazo máximo de treinta



**Área de Servicio:** Servicios Sociales

**Expediente n.º:** 01025/2024/SOC

**Asunto:** PPTP - CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

días naturales, no pudiendo conservar, en forma alguna, copia total o parcial de dichos ficheros o de cualesquiera otros que hubieran podido ser generados como resultado, o a consecuencia de los trabajos realizados.

Talavera de la Reina, a fecha de firma electrónica  
LA JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES

Fdo. Patricia Sánchez Sánchez



Z00676d742171c07ba307e9158050a2aa

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
PATRICIA SANCHEZ SANCHEZ	JEFA DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES	28/05/2025 13:55