DOCUMENTO APROBADO EN
SESIÓN DE JGCT
EL 11-NOVIEMBRE-2015
TOLEDO 16-11-2015
EL SECRETARIO GENERAL

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TOLEDO SECRETARIA GENERAL

Fdo.: Jerónimo Martínez García

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR EL CONCURSO PARA ADJUDICAR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

El Ayuntamiento de Toledo se propone contratar el Servicio Social de Atención Domiciliaria, con sujeción a las siguientes condiciones:

PRIMERA.- DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

El servicio de ayuda a domicilio es una prestación básica del Sistema Público de Servicios Sociales que constituye un conjunto de intervenciones profesionales, de carácter preventivo y rehabilitador, que tiene por objeto la atención de situaciones de dependencia en el entorno del domicilio habitual, fomentando la autonomía personal, y favoreciendo la complementariedad de la familia y las redes de apoyo a la misma, objeto de la presente contratación.
Su finalidad esencial es la prestación de apoyo personal, doméstico, psicosocial, educativo y técnico, orientado a facilitar a las personas y unidades familiares, un mayor nivel de autonomía, según su situación convivencia.

Los objetivos que pretende el servicio son:

- Promover la autonomía personal en el medio habitual, atendiendo a las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria para prevenir internamientos innecesarios.
- Apoyar la organización familiar evitando situaciones de crisis, sin suplir en ningún caso la responsabilidad de la misma.
- Favorecer la mejora de las condiciones de vida de las personas que por diversas causas se encuentren con una limitación en su autonomía personal.
- Favorecer el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.
- Posibilitar la interacción en el entorno habitual de convivencia.
- Servir como medida de respiro familiar apoyando a las personas cuidadoras en sus tareas de atención.

SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la regulación de las condiciones técnicas que han de regir el contrato entre el Ayuntamiento de Toledo y la empresa adjudicataria para la prestación del servicio de ayuda a domicilio, dentro del ámbito del municipio de Toledo.

DOCUMENTO APROBADO EN
SESIÓN DE JGCT
EL 11-NOVIEMBRE-2015
TOLEDO 16-11-2015
EL SECRETARIO GENERAL
EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TOLEDO
SECRETARÍA GENERAL
Fdo.: Jerónimo Martínez García

2.1.- MARCO NORMATIVO

El servicio de ayuda a domicilio tiene su regulación legal en las siguientes normas:

- Orden de 22/01/2003, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan y actualizan las prescripciones técnicas y el baremo de acceso del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia, modificada por Orden de 19 de enero de 2004, (DOCM 12 de 28-01-2004), por Orden de 27 de febrero de 2006, (DOCM 53 de 10-03-2006) por Orden de 20 de febrero de 2007 (DOCM 45 de 01-03-2007)
- Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a personas en situación de dependencia.
- Resolución de 13 de julio de 2012 de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, BOE de 3 de agosto de 2013, por la que se publica el acuerdo del Consejo Territorial del Sistema de la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- Decreto 30/2013 de 6 de junio de 2013 del Régimen Jurídico de los Servicios de Atención Domiciliaria en Castilla- La Mancha.
- Orden de 17 de junio de 2013 de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de Castilla-La Mancha sobre los convenios de Colaboración con las Entidades Locales y otras Entidades de Derecho Público para la prestación de los Servicios de Ayuda a Domicilio.

2.2.- MODALIDADES DE LA PRESTACIÓN.

Las tareas a contratar son las siguientes:

A) Tareas de atención personal.

Tiene como objetivo prestar a la persona los cuidados higiénicos necesarios de aseo personal y vestuario.

1. - Aseo personal, (baño, ducha), incluyendo cambio de ropa, lavado de cabello y todo aquello que requiera la higiene habitual, tomando las medidas de seguridad e higiene necesarias.

Lavar y peinar el cabello, cortar uñas de manos y pies, siempre y cuando no exista un problema de salud que lo desaconseje y no se disponga de familiares, afeitar con maquina eléctrica y aplicar lociones, vestir, calzar y desvestir, clasificar y ordenar adecuadamente ropas de uso personal. Ayuda en la limpieza bucal.

Si es necesario, y siempre que el aseo se realice en el cuarto de baño, el servicio incluirá su limpieza, una vez finalizado dicho aseo. Asimismo, si el aseo debe realizarse en la cama del usuario, una vez finalizado el mismo, la cama deberá quedar en perfecto estado para ser utilizada (limpia y cambiada).

DOCUMENTO APROBADO EN
SESIÓN DE JGCT
EL 11-NOVIEMBRE-2015
TOLEDO 16-11-2015
EL SECRETARIO GENERAL
EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TOLEDO
SECRETARIA GENERAL

2. Apoyo de la movilización, tanto dentro del hogar como fuera del mismo; levantar de la cama, y acostar así como traslados de posición y ubicación manejando al asistido de forma adecuada.

3. - Ayuda para la ingestión de alimentos y medicamentos prescritos, controlando horarios y dosis a administrar, previa autorización por escrito.

B) Tareas generales de atención en el hogar.

1.- Limpieza de la vivienda: se adecuará a una actividad de limpieza cotidiana con el objetivo de mantener limpias y ordenadas las estancias directamente relacionadas con el usuario en condiciones aceptables de higiene y salubridad (barrer, fregar, limpiar cristales, armarios, cocinas, vajillas, baños y muebles etc.)
Salvo que por causas de mayor necesidad se aconseje un trabajo más amplio, éste será determinado por el trabajador social de referencia.
2.- Poner lavadora. Tender y recoger ropa. Planchado.
3.- Realización de compras domésticas de primera necesidad por cuenta del usuario (encargos).Cada auxiliar contará con el tiempo apropiado para dicha tarea, con la suficiente organización en cuanto a frecuencia y lugares de adquisición cercanos al domicilio.
4.- Preparación de comidas con alimentos proporcionados por usuario, en los casos que resulte imposible la realización de las mismas por familiares u otras personas que convivan en el domicilio; se elaborarán menús teniendo en cuenta las prescripciones facultativas. Apoyo e información a los usuarios sobre las dietas de alimentación más adecuadas.

C) Tareas educativas.

1.- Apoyos de carácter educativo determinados por el educador de familia y trabajador social de referencia con el objetivo de promocionar en las familias que se encuentran en situación de riesgo , desventaja o vulnerabilidad social un desarrollo óptimo y normalizado de todos los miembros de la familias, facilitando a la persona o unidad familiar, el desarrollo de las habilidades y conocimientos necesarios para la asunción de determinadas tareas que en la actualidad no pueden desempeñar o hacen con dificultades , en los ámbitos domésticos, higiénicos, de economía doméstica y de comunicación y relación.

DOCUMENTO APROBADO EN
SESIÓN DE JGCT
EL 11-NOVIEMBRE-2015
TOLEDO 16-11-2015
EL SECRETARIO GENERAL
EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TOLEDO
SECRETARIA GENERAL
Jerónimo Martínez Garcia

D) Actividades de relación con el entorno.

Son aquellas actividades complementarias a la atención personal al usuario relacionadas con el medio en que se desenvuelve y se corresponden a las siguientes:

Entrenamiento en la realización de actividades de la vida cotidiana que potencien la autonomía personal.
Acompañamiento a servicios de transporte o a centros centro de día, colegios, guarderías, o actividades.
Acompañamiento a gestiones fuera del domicilio.
Recogida y gestión de recetas y documento relacionados con la vida diaria del usuario, con o sin el acompañamiento del mismo.
Acompañamiento a consultas médicas previamente determinados por el técnico municipal, en los casos que no se disponga de apoyo familiar.

E) Otras tareas

1.- Revisar volantes y cartillas, clasificar documentos.
2.- Realizar arreglos sencillos tales como sustituir bombillas, poner pilas, etc.
3.- Determinar averías y posibles riesgos.
4.- Depositar la basura en horarios establecidos según valoración de los técnicos y fuera del horario establecido previa valoración de las circunstancias sociales y mediante la correspondiente autorización de la Policía local.
La Administración contratante podrá modificar las tareas o actividades a que hace referencia esta condición, reduciéndolas o ampliándolas para satisfacer las necesidades de los usuarios.

LIMITACIÓN DE TAREAS

Aquellas labores que por su contenido quedarían fuera del servicio de ayuda a domicilio serán:

Atender a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no sean beneficiarios del servicio.
Prestación del servicio más allá de las horas estipuladas para cada caso concreto, excepto que surja una emergencia.
La realización del servicio, cuando el usuario no se encuentre en el domicilio.
Prestación del servicio en lugar distinto al domicilio autorizado cuando el usuario se traslade con otros familiares.
Funciones de carácter sanitario, de fisioterapia, de enfermería o de otra índole que no corresponden con las funciones propias de las auxiliares:

1.-Curas de enfermería

DOCUMENTO APROBADO EN SESION DE JGCT
EL 11-NOVIEMBRE-2015
TOLEDO 16-11-2015
EL SECRETARIO GENERAL
Fdo. Jerónimo Martinez Garcia

2.-Inyectables, colocación o retirada de sondas, así como manipulación de aparatos o instrumentos que precisen unos conocimientos profesionales competentes del personal sanitario.
3.-Toma de tensión, suministrar medicación que implique cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administra.
4.-Ayudar al usuario en ejercicios de rehabilitación o mantenimiento.

Limpieza de la vivienda que no sean de mantenimiento habitual; es decir, empapelado, pintura de paredes, limpieza de estancias no utilizadas por el usuario, limpiezas profundas que precisen el retirar muebles y enseres.
Limpieza de zonas comunes como escaleras, portales, patios, terrazas, etc, salvo circunstancias excepcionales a valorar por servicios sociales
La realización de tareas que no hayan sido acordadas previamente entre la familia y el Ayuntamiento de la cual la auxiliar de ayuda a domicilio no tenga orden de ejecutar.
La realización de aquellas tareas domésticas que supongan un riesgo físico para las trabajadoras y/o un peligro para la salud, de acuerdo a la legislación laboral vigente.
El cuidado y la atención de animales de compañía.
Trámites bancarios de los usuarios.
En cualquier caso, el límite en la prestación será la que estimen los técnicos municipales.

TERCERA.- CLASIFICACION, CAPACITACION Y FUNCIONES GENÉRICAS DEL PERSONAL QUE REALICE EL SERVICIO.

El Servicio habrá de prestarse por auxiliares de ayuda a domicilio o trabajadores que estén en posesión del certificado de profesionalidad de "atención socio sanitaria a personas en el domicilio" o que se encuentren en trámites para obtenerlo, siempre que se acredite esta condición expedidos por Organismo Oficial competente. La acreditación de la formación de las nuevas trabajadoras que la empresa contrate, será remitida a los Servicios Sociales para su conocimiento. La empresa debe garantizar la contratación del personal suplente en caso de las bajas que se produzcan, tanto de auxiliares como de los trabajadores de la oficina pudiendo el Ayuntamiento aplicar el régimen sancionador en caso de incumplimiento.

La empresa adjudicataria dispondrá asimismo de personal para tareas administrativas de organización del servicio.

Los profesionales de la empresa adjudicataria, responsables de la coordinación del servicio deberá contar con la titulación de diplomado / graduado en Trabajo Social.

Todo el personal del servicio debe asistir a cursos de formación organizados por la Administración Estatal, Autónoma o Local, con carácter específico de esta rama de Servicios Sociales, debiendo cumplir un periodo de formación de 20 horas anuales. El Ayuntamiento supervisará el contenido y la adecuación de los cursos.

DOCUMENTO APROBADO EN
SESIÓN DE JGCT
EL 11-NOVIEMBRE-2015
TOLEDO 16-11-2015
EL SECRETARIO GENERAL
EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TOLEDO
SECRETARIA GENERAL

COMPETENCIAS FUNCIONALES DEL PERSONAL A CARGO DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

El personal auxiliar , o técnico de atención socio sanitaria a personas en el domicilio tendrá, entre otras, las competencias funcionales que a continuación se detallan:
Realizar las actuaciones de carácter doméstico, personal u otras tareas encomendadas en el Proyecto Individualizado de Atención, así como el horario establecido.
Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, realizando un trabajo educativo y contribuyendo a la inserción y normalización de situaciones a nivel individual o convivencial.
Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar autónomamente.
Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del servicio.
Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda en los modelos establecidos para el servicio.
Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas usuarias.
Informar al responsable de los cambios o incidencias profesionales o personales que surjan en el trabajo.
Los coordinadores de la empresa tendrán entre otras, las siguientes funciones:
Efectuar la programación y seguimiento de la prestación del servicio en su ámbito de actuación.
Seleccionar el personal más adecuado a cada usuario.
Asignar el personal por zonas de forma que se cumpla la hora efectiva de servicio excluyendo el desplazamiento.
Apoyar y dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las tareas asignadas a cada usuario.
Controlar el cumplimiento real y efectivo tanto del tiempo establecido en cada servicio como de las normas del mismo.
Reuniones de coordinación con las auxiliares a nivel individual y grupal, fomentando la creación de grupos de mejora
Mantener constantemente informados a los técnicos municipales que le corresponda, de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que el Ayuntamiento le dicte en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario y a la buena marcha del servicio en general.
Supervisión de las trabajadoras para valorar la evolución del trabajo y detectar necesidades, resolver dudas y unificar criterios de actuación.
Supervisión grupal de las trabajadoras favoreciendo la dinámica grupal.
Supervisar el cumplimiento de los proyectos individuales de atención y proponer modificaciones en su caso.
Cumplimiento de las condiciones contractuales.

DOCUMENTO APROBADO EN
SESIÓN DE JGCT
EL 11-NOVIEMBRE-2015
TOLEDO 16-11-2015
EL SECRETARIO GENERAL
EXCMO. AYUNTAMIENTO TOLEDO SECRETARIA GENERAL
Jerónimo Martínez García

Reunirse con los técnicos municipales que le corresponda para:
Proponer posibles modificaciones de servicios a los usuarios en alta para que los técnicos municipales las valoren y resuelvan.
Informar de la situación en que se encuentran los casos que les corresponden.
Fomentar directamente o a través de las auxiliares, la integración y participación de los usuarios del SAD de todos los servicios y programas encaminados a su bienestar social y calidad de vida.
Ejecutar las actividades administrativas e informáticas que le sean propias.
Recibir los partes de incidencias que sobre el desarrollo de sus servicios puedan realizar las trabajadoras y remitir la correspondiente incidencia al Ayuntamiento.
Realizar visitas domiciliarias a los usuarios con las siguientes finalidades:
Al inicio del servicio para la presentación de la auxiliar que va a prestarlo.
Seguimiento de los casos asignados con una periodicidad mínima semestral, mediante informe según modelo facilitado por el Ayuntamiento.
Resolución de posibles incidencias y conflictos de usuarios y trabajadoras.
El personal administrativo tendrá las funciones que les sean encomendadas para la buena marcha del servicio.

CUARTA.- HORARIO DEL SERVICIO

El horario normal de la prestación será de 7 a 22 horas incluyendo festivos.

De forma excepcional los servicios pueden comenzar o finalizar antes o después del horario descrito.

Se mantendrán servicios especiales los domingos y festivos según establezcan los Trabajadores Sociales. La prestación de este servicio especial, se limitará a situaciones excepcionales que serán valoradas por los Servicios Sociales y deberá ser, en todo caso, autorizado por el Concejal Delegado.

El plazo de inicio de prestación del Servicio por la Empresa, no será superior a siete días naturales a partir de la recepción de la orden de alta. La Empresa comunicará por escrito al Ayuntamiento el comienzo de la prestación del servicio y el Ayuntamiento lo comunicará al usuario.
En casos de extrema urgencia dictaminada por los Técnicos Municipales, el Servicio habrá de prestarse como máximo dentro de las 24 horas posteriores. Estas situaciones no podrán exceder del 10% de los Servicios programados al mes.
El tiempo de desplazamiento que emplea el auxiliar de ayuda a domicilio entre domicilios no se deducirá del tiempo que el usuario tiene adjudicado; correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.
En el tiempo asignado en el servicio, se reservarán 5 minutos, como norma general, para la cumplimentación de la hoja de tareas o anotaciones que requiera hacer la auxiliar como seguimiento del caso.

PLIEGO ENTRO APROBADO EN
SESION DE JGCT
EL 11-NOVIEMBRE-2015
TOLEDO 16-11-2015
EL SECRETARIO GENERAL
EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TOLEDO
SECRETARIA GENERAL

Tienen preferencia en el horario, las personas que han de recibir la prestación de aseo personal, y las tareas domésticas pueden quedar relegadas a horarios de tarde si es preciso.

QUINTA.- RELACIONES AYUNTAMIENTO - ADJUDICATARIO.

La relación Empresa adjudicataria-Ayuntamiento se canalizará a través del Área de Servicios Sociales y los Técnicos Municipales de la misma.

Organización del Servicio:l

Los Trabajadores Sociales Municipales realizarán la valoración del caso y el diseño de la intervención, asignando las prestaciones que consideren oportunas. Serán asimismo responsables de la evaluación continuada, de los cambios derivados de ella, y de la conclusión del caso.

Asignado el Servicio a la persona, el Ayuntamiento lo comunicará por escrito al adjudicatario, aportando la siguiente documentación:

a) Orden de alta con detalle de :
   - Datos personales de la persona/s a atender
   - Número de horas y días en que se prestará el servicio.
   - Tipo de atención que se ha de prestar al beneficiario. Detalle de las tareas

b) Informe médico, detallando expresamente la existencia de enfermedades infectocontagiosas.
c) Informe social.
d) Proyecto de intervención.
e) Impreso de domiciliación bancaria.

Hoja de compromisos
Hoja informativa sobre el servicio

La empresa adjudicataria comunicará por escrito a los Servicios Sociales la fecha de inicio real señalando el nombre de la trabajadora asignada, la modalidad y el horario del servicio.

En el primer día de comienzo del servicio, un técnico de la empresa, acompañará a la auxiliar para la correspondiente presentación, y aclaración de tareas concretas para cada domicilio.

Coordinación:

Diariamente se enviará , a los Servicios Sociales listado de incidencias en el que se haga constar: modificación de horarios, cambio de auxiliar, bajas temporales y definitivas motivadas, servicios sin cubrir, personas que no

DOCUMENTO APROBADO EN
SESIÓN DE JGCT
EL 11-NOVIEMBRE-2015
TOLEDO 16-11-2015
EL SECRETARIO GENERAL
Fdo. Fermín Martínez García
EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TOLEDO
SECRETARÍA GENERAL

abren la puerta, avisos dados por los usuarios, y cuantos incidentes se produzcan en relación a este servicio.

Se comunicará a los Servicios Sociales la no localización de un usuario en su domicilio, en horas de servicio, el mismo día en que se produzca a fin de adoptar las medidas que correspondan.

La empresa deberá facilitar la información que los técnicos municipales soliciten sobre los usuarios o el servicio, mediante la emisión del correspondiente informe por escrito.

Asimismo, asumirá todos los gastos de transporte, ropa de trabajo identificativa, como lo necesario para realizar la atención personal (guantes, mascarillas) y otras ayudas técnicas para cada servicio y domicilio.

Con el objetivo de mantener una adecuada coordinación de los casos y seguimiento de las personas adscritas a este servicio, la empresa mantendrá una reunión de coordinación con cada auxiliar una vez al semestre de una hora de duración y se levantará acta que será remitida a Servicios Sociales para su conocimiento.

Las auxiliares deberán comunicar a la Empresa cualquier conflicto que se produzca con los usuarios, para que se tomen las medidas que correspondan en primera instancia, actuando subsidiariamente el Ayuntamiento en casos de gravedad.

En los casos en que sea imposible la realización del servicio porque el usuario no pueda abrir la puerta, y no se disponga de familiares existe la posibilidad de autorización de llaves a la empresa, que será debidamente formalizado en documento autorizado. No se permite depósito de llaves a terceras personas que no correspondan a la empresa (vecinos, establecimientos, etc)
Ni la empresa concesionaria del servicio, ni las auxiliares a nivel particular podrán suscribir acuerdos individuales para realizar servicios con los usuarios que se encuentren adscritos al Servicio de Ayuda Domicilio.

Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el Técnico Municipal correspondiente, el adjudicatario intentará que no se produzcan cambios en la prestación, y, en su caso, lo comunicará forma expresa al Ayuntamiento, razonando la previsible mejora en la calidad del Servicio. El Técnico Municipal responsable será quien, en última instancia decida.

En el supuesto de que sea imprescindible realizar una sustitución, y preferentemente en los casos de atención personal, la empresa tiene la obligación de dar traslado de las tareas a realizar de forma detallada, prioritariamente de forma escrita mediante la explicación a la auxiliar del plan individual de atención, realizando una explicación pormenorizada del servicio con el fin de evitar posibles riesgos.

DOCUMENTO APROBADO EN
SESION DE SGCT
EL 11-NOVIEMBRE-2015
TOLEDO 16-11-2015
EL SECRETARIO GENERAL
EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TOLEDO - SECRETARIA GENERAL -
Fdo. Fernando Mendoza García

El Ayuntamiento se reserva toda facultad de inspección a fin de recabar información sobre los usuarios y la marcha general del Servicio, promoviendo a tal fin las reuniones que estime conveniente.

SEXTA.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Serán obligaciones del adjudicatario, además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego:

- Prestar el servicio con arreglo a lo dispuesto en los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas, así como con el proyecto presentado por la empresa adjudicataria, y conforme a las directrices establecidas por la Concejalía de Servicios Sociales.
- Aplicar los medios personales y materiales comprometidos para la ejecución efectiva de la prestación.
- Dispondrá del personal necesario para sustituir a cualquier auxiliar que por diversas circunstancias no pueda realizar el servicio, a fin de que el usuario esté atendido adecuadamente.
- La empresa será responsable de la calidad técnica de los servicios prestados, así como de las posibles repercusiones que se deduzcan para la Administración contratante o para terceros, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.
- Nombrará a su personal y le dará las órdenes oportunas al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen.
- Todo el personal deberá cumplir con las medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente, así como cumplir las medidas relativas a prevención de riesgos laborales, y mantener siempre e inexcusablemente el secreto profesional.
- La empresa comunicará cualquier incidente o alteración en el estado del usuario, o de cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades personales o de vivienda de los mismos.
- La empresa comunicará los cambios de auxiliares, de horarios y tareas así como cualquier incidente o servicio sin cubrir, a fin de que los Servicios Sociales, estén debidamente informados y decidan en su caso la mejor opción.
- La empresa remitirá mensualmente la factura correspondiente, a mes vencido con indicación de las horas de prestación en días laborables y festivos, así como realizará un modelo de informe mensual del servicio cuyo modelo facilitará la concejalía de Servicios Sociales.
  Realizará memoria anual de la gestión del servicio, que deberá entregarse antes del 31 de enero del ejercicio siguiente.
- La empresa garantizará la confidencialidad de los datos personales de los usuarios que quedan recogidos en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de datos de Carácter Personal. Cuando se extinga la relación con la empresa

DOCUMENTO APROBADO EN
SESION DE JGCT
EL 11-NOVIEMBRE-2015
TOLEDO 16-11-2015
EL SECRETARIO GENERAL
EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TOLEDO SECRETARIA GENERAL
Fdo. Jerónimo Martínez García

- adjudicataria, esta deberá transferir todos los datos obrantes sobre la situación personal,
- familiar y sanitaria de los usuarios al departamento de Servicios Sociales Municipales.
- Cualquier difusión o transmisión de datos sobre el servicio en general, y en particular sobre las personas beneficiarias, deberá ser autorizada por el Ayuntamiento, incluidos los estudios de empresas públicas o privadas.
- La Empresa adjudicataria asumirá todas las órdenes que al respecto reciba de este Ayuntamiento.
- Es obligatorio disponer de medios materiales propios y de las tecnologías de la comunicación e información necesarias para el correcto desarrollo del servicio (programa informático especifico).
- Para la correcta prestación del servicio, es necesario como mínimo que se disponga del siguiente personal: 1 auxiliar administrativo con una jornada de 51,28% sobre una jornada de 1.754 horas anuales, 2 Trabajadores Sociales con jornada de 76,92% sobre una jornada de 1.754 horas anuales y tantos técnicos de atención a personas en el domicilio (auxiliares de ayuda a domicilio) como sean necesarios para atender adecuadamente el servicio solicitado y el nº de horas asignadas.

SÉPTIMA.- TIPO DE LICITACION

El Ayuntamiento fija inicialmente el presupuesto anual del servicio en 606.000 euros IVA incluido. El tipo de licitación, a la baja, está constituido por el precio unitario por hora de Servicio y se cifra en la cantidad de 17,05 euros IVA incluido.

OCTAVA.- DURACION DEL CONTRATO

La vigencia del Contrato se fija en dos años, pudiendo prorrogarse por acuerdo expreso de ambas partes, hasta dos años más (2+1+1).

NOVENA.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

Durante la vigencia del contrato el adjudicatario deberá aceptar eventuales modificaciones por exceso de las prestaciones y su repercusión económica (incremento del precio total) hasta un máximo de un 20%.

De igual forma puede darse una minoración en el número de horas de servicio, con la consiguiente disminución del presupuesto hasta un máximo del 20%.

Dichas variaciones tendrán lugar, en su caso, como consecuencia de la mayor o menor financiación por parte de la Comunidad Autonoma.

En cuanto al procedimiento para dichas modificaciones, que en ningún caso afectarán al precio unitario por hora de servicio, se redactará la oportuna propuesta integrada por los documentos que la justifiquen, describan y valoren. Previa audiencia al contratista y fiscalización del gasto, se procederá a su aprobación por el órgano de contratación.

PLIEGO FUE APROBADO EN
SESION DE JGCT
EL 11-NOVIEMBRE-2015
TOLEDO 16-11-2015
EL SECRETARIO GENERAL
EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TOLEDO - SECRETARIA GENERAL
Fdo. Jerónimo Martínez García

DÉCIMA .- INCUMPLIMIENTOS Y PENALIDADES.-

A) FALTAS

Faltas Leves.- serán faltas leves de la empresa en el desarrollo del servicio:

- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de sus obligaciones.
- La ligera incorrección con los usuarios.
- En general, la falta de puntualidad o el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido excusables.

Faltas graves.- Son faltas graves imputables a la empresa.

- El abandono del servicio, las faltas repetidas de puntualidad, negligencia o descuido continuado.
- El trato irrespetuoso o irreverente al usuario, salvo que revistiese características que lo califiquen de muy grave.
- La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta o defectuosa del servicio, tanto en calidad como en su cantidad.
- La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenadas por escrito por los técnicos municipales, siempre que ésta sea una actitud directamente imputable a la empresa o a sus directivos responsables.
- En general, el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con el usuario, y la comisión de tres faltas leves en el transcurso del año.

Faltas muy graves.- son faltas muy graves de la empresa en el desarrollo del servicio:

- La acumulación o reiteración de tres faltas graves cometidas en el transcurso de un año.
- La falsedad o falsificación de los servicios
- No guardar el debido sigilo respecto a los asuntos que se conocen en razón del servicio prestado y que ello redundara en perjuicio del usuario o se utilizara en provecho propio.
- Cualquier conducta violenta que pudiera ser constitutiva de delito, especialmente las coacciones y robos a los usuarios del servicio.
- Las ofensas verbales o físicas y el trato vejatorio al usuario.

DOCUMENTO APROBADO EN
SESION DE SGCT
EL 11-NOVIEMBRE-2015
TOLEDO 16-11-2015
EL SECRETARIO GENERAL

Fdo. Jerónimo Martínez García

- En general las acciones u omisiones que supongan infracción o incumplimiento del servicio objeto de la concesión, y el desarrollo de la misma en forma que se oponga manifiesta y notoriamente a este pliego.

-

SANCIONES.-

- La comisión de faltas leves dará lugar, previa audiencia al interesado, al descuento del importe correspondiente a dos horas de servicio por cada falta, que se aplicará en la factura de la mensualidad correspondiente.
- La comisión de cualquier falta grave, sancionada previo expediente instruido al efecto con audiencia al adjudicatario , se sancionará CON UNA MULTA por importe de 25 horas de servicio al precio hora vigente, sin perjuicio de la exigencia de cualquier otra responsabilidad a que hubiere lugar.
- La comisión de faltas muy graves y la reiteración de faltas graves, darán lugar a multas por importe de 50 horas de servicio al precio hora vigente e indemnización de daños, en su caso, sin perjuicio de la posible resolución del contrato con las consecuencias previstas en la legislación vigente.

PRESENTACION DE MEMORIA.-

La memoria se presentará en papel y CD en formato PDF, tendrá una extensión de 75 páginas máximo.

Toledo, noviembre 2015

Fdo : Elena Rodríguez del Pozo.
JEFA DE SECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

Fecha de antigüedad	Categoría convenio grupo	Porcentaje de jornada	Número de contrato	Descripcion Contrato de trabajo	Observaciones
01/07/1996	AUX. AYUDA DOMICILIO	92,31	200	INDEF.TP.ORDINARIO	
06/08/2011	AUX. AYUDA DOMICILIO	17,95	289	INDEF.TP.TRANSF.CONT.TEMPORAL	
01/12/2008	AUX. AYUDA DOMICILIO	64,10	200	INDEF.TP.ORDINARIO	
07/04/2008	COORDINADOR/A S.A.D.	76,92	200	INDEF.TP.ORDINARIO	Plus de 150 €/mes
16/11/2007	AUX. AYUDA DOMICILIO	76,92	501	DT.TP.OBRA O SERVICIO DETERMIN	
23/05/2009	AUX. AYUDA DOMICILIO	74,36	200	INDEF.TP.ORDINARIO	
03/11/2009	AUX. AYUDA DOMICILIO	85,90	200	INDEF.TP.ORDINARIO	
03/10/2005	AUX. AYUDA DOMICILIO	73,08	501	DT.TP.OBRA O SERVICIO DETERMIN	
01/10/2004	AUX. AYUDA DOMICILIO	94,87	200	INDEF.TP.ORDINARIO	
12/04/2008	AUX. AYUDA DOMICILIO	82,05	289	INDEF.TP.TRANSF.CONT.TEMPORAL	
18/09/2009	AUX. AYUDA DOMICILIO	55,00	200	INDEF.TP.ORDINARIO	
27/04/1998	AUX. AYUDA DOMICILIO	92,31	200	INDEF.TP.ORDINARIO	
06/11/2009	AUX. AYUDA DOMICILIO	61,54	289	INDEF.TP.TRANSF.CONT.TEMPORAL	
03/07/2007	AUX. AYUDA DOMICILIO	84,62	501	DT.TP.OBRA O SERVICIO DETERMIN	
25/03/2002	AUX. AYUDA DOMICILIO	92,31	200	INDEF.TP.ORDINARIO	
22/01/2009	AUX. AYUDA DOMICILIO	62,82	200	INDEF.TP.ORDINARIO	
09/12/2009	AUX. AYUDA DOMICILIO	56,41	289	INDEF.TP.TRANSF.CONT.TEMPORAL	
02/02/2009	AUX. AYUDA DOMICILIO	87,18	200	INDEF.TP.ORDINARIO	
02/11/2009	AUX. AYUDA DOMICILIO	76,92	501	DT.TP.OBRA O SERVICIO DETERMIN	
16/05/2007	AUX. AYUDA DOMICILIO	74,36	501	DT.TP.OBRA O SERVICIO DETERMIN	
02/11/2005	AUX. AYUDA DOMICILIO	92,31	200	INDEF.TP.ORDINARIO	
26/06/1998	AUX. AYUDA DOMICILIO	92,31	200	INDEF.TP.ORDINARIO	
16/03/2007	AUX. AYUDA DOMICILIO	92,31	200	INDEF.TP.ORDINARIO	
18/10/2010	AUX. ADMINISTRATIVO	51,28	200	INDEF.TP.ORDINARIO	
09/01/2010	AUX. AYUDA DOMICILIO	14,10	501	DT.TP.OBRA O SERVICIO DETERMIN	
16/10/2009	AUX. AYUDA DOMICILIO	69,23	289	INDEF.TP.TRANSF.CONT.TEMPORAL	
01/10/2009	TRABAJADOR/A SOCIAL	76,92	289	INDEF.TP.TRANSF.CONT.TEMPORAL	
02/10/2009	AUX. AYUDA DOMICILIO	61,54	289	INDEF.TP.TRANSF.CONT.TEMPORAL	
07/12/2001	AUX. AYUDA DOMICILIO	92,31	200	INDEF.TP.ORDINARIO	
04/02/2010	AUX. AYUDA DOMICILIO	54,62	289	INDEF.TP.TRANSF.CONT.TEMPORAL	
05/04/2010	AUX. AYUDA DOMICILIO	42,05	289	INDEF.TP.TRANSF.CONT.TEMPORAL	
11/02/2010	AUX. AYUDA DOMICILIO	61,54	501	DT.TP.OBRA O SERVICIO DETERMIN	
16/06/2007	AUX. AYUDA DOMICILIO	82,05	289	INDEF.TP.TRANSF.CONT.TEMPORAL	
26/03/2007	AUX. AYUDA DOMICILIO	92,31	200	INDEF.TP.ORDINARIO	

DOCUMENTO APROBADO EN SESIÓN DE JGCT
EL 11-NOVIEMBRE-2015
TOLEDO 16-11-2015
EL SECRETARIO GENERAL

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TOLEDO - SECRETARIA GENERAL

Fdo.: Jesús Martínez García