



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO “SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DIRIGIDO A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN LA COMUNIDAD DE MADRID. 2 LOTES”**

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	2
2. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.....	2
2.1. Definición.....	2
2.2. Objetivo y finalidad.....	2
2.3. Modalidades de prestación .....	3
2.4. Atención del servicio .....	4
2.5. Ámbito territorial para la prestación del servicio.....	4
3. USUARIOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.....	4
3.1. Requisitos para ser beneficiario del servicio de ayuda a domicilio.....	4
3.2. Derechos de los usuarios del servicio de ayuda a domicilio.....	5
3.3. Obligaciones de los usuarios de los servicios de atención domiciliaria.....	5
4. GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.....	6
4.1. Características técnicas de la prestación del servicio de ayuda a domicilio: concreción de las tareas a desarrollar por parte del Auxiliar de Ayuda a Domicilio.....	6
4.2. Organización del servicio.....	9
4.2.1. Información, valoración y acceso al servicio.....	9
4.2.2. Lugar de prestación del servicio.....	10
4.2.3. Intensidad de la prestación del servicio.....	11
4.2.4. Inicio de la prestación del servicio .....	12
4.2.5. Contacto con el usuario.....	12
4.2.6. Horarios de la prestación del servicio.....	13
4.2.7. Prestación del servicio a usuarios con servicio activo.....	14
4.2.8. Órdenes de alta, modificación y baja del servicio.....	15
4.2.9. Tramitación de suspensiones temporales, renunciaciones y propuestas de baja del servicio.....	17
4.3. Recepción y atención de las llamadas de los usuarios.....	19
4.4. Protocolos a desarrollar por parte de la entidad adjudicataria.....	20
4.5. Participación económica de los usuarios en el coste del servicio de ayuda a domicilio.....	20
5. RECURSOS. ....	20
5.1. Recursos humanos.....	20
5.2. Recursos materiales.....	25
6. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.....	27
7. ..COORDINACIÓN E INFORMACIÓN.....	29





### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO “SERVICIO DE AYUDA ADOMICILIO DIRIGIDO A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN LA COMUNIDAD DE MADRID. 2 LOTES

#### 1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato es la gestión del servicio de Ayuda a Domicilio dirigido a las personas en situación de dependencia, con arreglo a lo establecido en el artículo 45, apartado e) de la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y demás normativa vigente, en especial la Ley 39/2006, de 13 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, así como el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid.

#### 2. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

##### 2.1. Definición.

El **Servicio de Ayuda a Domicilio** lo constituye 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 entidad, acreditadas para esta función, y podrán ser los siguientes:

- a) Servicios relacionados con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria. Estos servicios tienen carácter prioritario y deben suponer como mínimo el 50% de la intensidad reconocida en el Programa Individual de Atención.
- b) Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar: limpieza, lavado, cocina u otros. Estos servicios tienen carácter complementario y sólo podrán prestarse conjuntamente con los establecidos en el apartado anterior.

##### 2.2. Objetivo y finalidad.

El objetivo del Servicio de Ayuda a Domicilio es prevenir situaciones de crisis personal y familiar, incluyendo una serie de atenciones de carácter domestico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador, a los individuos o familias que se hallen en situaciones de especial necesidad, a fin de facilitar la autonomía personal en el medio habitual.

Esta prestación, dirigida específicamente a las personas en situación de dependencia, actúa tanto a nivel asistencial como a nivel rehabilitador y preventivo, reuniendo entre sus finalidades las siguientes:





## Comunidad de Madrid

- a) 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.
- b) Potenciar la autonomía personal y la integración en el medio habitual de los usuarios de la prestación, estimulando la adquisición de competencias personales.
- c) Apoyar la organización familiar evitando situaciones de crisis sin suplir, en ningún caso, la responsabilidad de aquélla.
- d) Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que por diversas circunstancias se encuentren limitadas en su autonomía personal.
- e) Evitar, en la medida de lo posible, institucionalizaciones innecesarias.
- f) Mejorar las condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana.
- g) Detectar, prevenir e intervenir, en su caso, en posibles situaciones de riesgo.

### 2.3. Modalidades de prestación.

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio podrá adoptar las siguientes modalidades, en función de las necesidades del usuario, a fin de proporcionar las mejores condiciones para el cuidado y permanencia en el medio de personas con limitaciones en su autonomía personal.

- a) Servicios relacionados con la atención personal, de carácter prioritario, y que podrán incluir alguna de estas actividades:
  - Apoyo en la higiene personal (baño, cambio de ropa, lavado de cabello y todo aquello que requiere la higiene habitual).
  - Ayuda personal para aquellos usuarios que no puedan comer por sí mismos.
  - Apoyo a la movilización dentro del hogar.
  - Adiestramiento en la realización de actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico que potencien la autonomía del usuario.
  - Compañía, tanto en el domicilio como fuera de él, para evitar situaciones de soledad y aislamiento.
  - Acompañamiento fuera del hogar cuando éste resulte imprescindible para posibilitar la participación del usuario en actividades de carácter educativo, terapéutico o social, así como el acompañamiento puntual en la realización de diversas gestiones: visitas médicas, tramitación de documentos y otras de carácter similar.
  - Facilitación de actividades de ocio en el domicilio mediante la entrega de material para la realización de manualidades, así como prensa, libros, juegos y otros materiales que se precisen para la realización de estas actividades.





## Comunidad de Madrid

b) Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar, que sólo podrán prestarse conjuntamente con los señalados en el apartado anterior, y pudiendo incluir alguna de las siguientes actividades:

- Limpieza o ayuda a la limpieza cotidiana de la vivienda y a su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad.
- Preparación de alimentos en el hogar.
- Suministro a domicilio de alimentos preparados o servicios análogos.
- Lavado, planchado y repaso de la ropa dentro del hogar.
- Adquisición, por cuenta del usuario, de alimentos y otros productos de primera necesidad.

### 2.4. Atención del servicio

Se entiende por atención del servicio el tiempo íntegro dedicado al usuario en atención personal y doméstica. No se podrá minorar, en ningún caso, el tiempo asignado de servicio.

Por lo tanto, el tiempo dedicado a transporte al domicilio de los usuarios, a reuniones de coordinación, a formación, a traslados entre domicilios no estará incluido en la atención al servicio.

El servicio no se prestará más tiempo del estipulado, excepto en aquellos casos en los que se produzca una situación de emergencia, ante la cual, el auxiliar no abandonará el domicilio hasta que se le indique. Ante estos casos se informará inmediatamente a la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor y se seguirán las directrices que ésta determine.

### 2.5. Ámbito territorial para la prestación del servicio.

El servicio se prestará en todos los municipios de la Comunidad de Madrid, excluido el municipio de Madrid, atendiendo a la zonificación establecida en el Decreto 109/1998, de 18 de junio, por el que se actualiza la Zonificación de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y sin perjuicio de lo establecido para las personas itinerantes.

## 3. USUARIOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

### 3.1. Requisitos para ser beneficiario del servicio de ayuda a domicilio.

Para ser beneficiarios del servicio de Ayuda a Domicilio establecido en el presente pliego deberán cumplirse los siguientes requisitos:

a) Tengan reconocido por el órgano competente en materia de atención a la dependencia, a través del correspondiente programa individual de atención, el servicio de ayuda a domicilio como la modalidad de intervención más adecuada a sus necesidades.





- b) Estén empadronadas en alguno de los municipios de la Comunidad de Madrid incluidos en el ámbito territorial establecido para la prestación del servicio.

### 3.2. Derechos de los usuarios del servicio de ayuda a domicilio.

Los usuarios del servicio de ayuda a domicilio gozarán de los siguientes derechos:

- a) A ser informados antes del inicio de la prestación de sus derechos y obligaciones.
- b) A recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- c) A un trato digno por parte del personal que le atienda.
- d) A la confidencialidad de los datos conocidos en función de la realización del servicio.
- e) A una asistencia individualizada acorde con sus necesidades específicas y según los términos y la periodicidad establecida en el programa individual de atención.
- f) A ser avisados, al menos con 24 horas de antelación, de todos los cambios que se produzcan en el servicio, especialmente en el personal y horario asignado.
- g) A cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.

### 3.3. Obligaciones de los usuarios de los servicios de atención domiciliaria.

Los usuarios del servicio de ayuda a domicilio tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Comunicar cualquier variación de las circunstancias personales, familiares o económicas que pudieran afectar a las condiciones de la prestación del servicio.
- b) Facilitar el acceso al domicilio del personal que, debidamente acreditado, acuda al mismo para valorar el tipo de intervención que pueda ser necesaria y su seguimiento posterior.
- c) Facilitar a los auxiliares de Ayuda a Domicilio el acceso al mismo en las condiciones adecuadas para la prestación del servicio, así como los medios necesarios para su realización.
- d) Mantener actitud correcta y de respeto hacia la dignidad del personal que acude a su domicilio, colaborando en lo que sea posible.





## Comunidad de Madrid

- e) La participación, en su caso, en el coste del servicio, de acuerdo con las disposiciones vigentes en la materia.
- f) Comunicar, al menos con 24 horas de antelación, las ausencias del domicilio.

### 4. GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

#### 4.1. Características técnicas de la prestación del servicio de ayuda a domicilio: concreción de las tareas a desarrollar por parte del Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

Con carácter general, y de acuerdo a lo establecido en la normativa reguladora, el Servicio de Ayuda a Domicilio podrá adoptar dos modalidades de prestación, cuyas actividades se recogen en el apartado 2.3. del presente Pliego.

Con carácter particular, la Ayuda a Domicilio que va a ser objeto de prestación, tanto en número de horas como el tipo de ayuda que aparece reflejado en el correspondiente programa individual de atención, estará integrada por las siguientes tareas, que no serán objeto de diferenciación a nivel de importe facturado.

Las horas de servicio de ayuda a domicilio reconocidas en el programa individual de atención, ya sean de atención personal o relacionadas con la atención de las necesidades domésticas, se prestarán siempre y cuando el usuario se encuentre presente en el domicilio.

Concreción de las tareas a desarrollar por parte del Auxiliar de Ayuda a Domicilio:

##### a) Tareas de atención personal:

- Apoyo en la higiene personal: aseo personal, incluyendo lavado, peinado, cepillado de dientes y afeitado (con maquinilla eléctrica solamente), cambio de ropa, y en su caso, de pañal, y todo aquellos que requiera la higiene habitual, con atención especial al mantenimiento de la higiene personal para encamados e incontinentes, a fin de evitar la formación de úlceras. El corte de uñas, afeitado y cepillado de dientes sólo se efectuarán cuando el usuario no tenga la capacidad de realizarlo por sí mismo y no disponga de familiares que puedan hacerlo.

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 dicho aseo, la cama deberá quedar en perfecto estado para ser utilizada (limpia y cambiada).

- Apoyo a la movilización dentro del hogar: entre ellas se incluyen el levantar y acostar de la cama (servicio continuo o discontinuo), traslados de posición y ubicación (cama-sillón y viceversa,





traslado de la persona por las dependencias del domicilio y ayuda para llegar al portal de la vivienda), cambios posturales y otros de similar naturaleza utilizando, en su caso, las ayudas técnicas adecuadas dirigidas a evitar riesgos de caídas o lesiones, tanto para el usuario como para el auxiliar.

En los casos en que la entidad adjudicataria valore que determinadas movilizaciones, incluso contando con las ayudas técnicas adecuadas, no pueden realizarse sin correr riesgos de caídas o lesiones tanto para el usuario como para el auxiliar, remitirá informe del hecho al órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, quien decidirá en última instancia la conveniencia o no de la continuación de la movilización en cuestión.

- Adiestramiento en la realización de las actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico, en el fomento de hábitos de higiene y en orden y en la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas que potencien la autonomía del usuario.
- Ayuda para la ingestión de alimentos para aquellos usuarios que no pueden comer por sí mismos.
- Ayuda en la toma de medicamentos prescritos por su centro de salud.
- Acompañamiento a visitas sanitarias o terapéuticas, en casos de urgencia, siempre que no exista familia o voluntariado.
- Acompañamiento a organismos oficiales para la gestión de trámites, siempre que no exista familia o voluntariado.
- Recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria del usuario, siempre que no exista familia o voluntariado.
- Apoyo, en los casos en que sea necesario, en las actividades normales propias de la convivencia del usuario en su municipio de residencia, tales como salidas a lugares de reunión, visitas a familiares, centros y sanitarios, a actividades de ocio, etc., siempre que el usuario no disponga de apoyo familiar o voluntariado. En el supuesto de tener que utilizar transporte, se utilizará siempre el servicio público y será por cuenta del propio usuario.
- Acompañamiento al usuario para facilitar respiro familiar al cuidador principal.
- Compañía, tanto en el domicilio como fuera de él, para evitar situaciones de soledad y aislamiento.
- Facilitación de actividades de ocio en el domicilio mediante la entrega de material para la realización de manualidades, así como prensa, libros, juegos y otros materiales que se precisen para la realización de estas actividades.







- En el caso de menores, y siempre que por causas de fuerza mayor estas tareas no puedan ser realizadas por su padres o tutores, atención y cuidado de menores en situación de dependencia, tanto en el entorno del hogar como en acompañamientos a rutas o centros escolares. En este último caso, se utilizará, en el supuesto de que sea necesario, el transporte público con cargo al propio usuario.
- b) Tareas del hogar (atención doméstica): sólo podrán realizarse como complemento de las anteriores, en los casos en los que el usuario no tenga capacidad de hacerlas por sí mismo y no disponga de familiares u otros apoyos que puedan hacerlo, y podrán consistir en:
  - Limpieza o ayuda a limpieza cotidiana de la vivienda: se adecuará a una limpieza habitual y ordinaria (barrido y fregado de suelos, limpieza del polvo, de sanitarios, de cocina, ventanas, etc.), para su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad.

En este concepto se incluye la realización de la cama del usuario y cambio de de sábanas y colchas siempre que sea preciso, así como el lavado, planchado y ordenación de la ropa del usuario dentro del hogar.
  - Retirada de basura doméstica del domicilio del usuario, depositándola en el contenedor destinado para ello; si éste se encuentra en el edificio, se realizará siempre que sea posible compaginar horarios de autorización de uso de los contenedores de basura con el horario de la prestación del servicio.
  - Realización de compra de alimentos y de otros productos de primera necesidad, siempre a cargo del usuario del servicio.
  - Preparación de comidas adecuadas a la dieta del usuario.
  - Tareas de mantenimiento básico de utensilios domésticos y de uso personal (cambio de bombillas, cambio de bolsas de aspiradora, sustitución de pilas, engrasado de bisagras de puertas y ventanas, etc.).

Todo el material o utillaje necesario para la realización de estas tareas, será por cuenta y a cargo del usuario, excepto aquellos utensilios que deba utilizar el auxiliar para su propia seguridad, tales como guantes, mascarillas, batas de trabajo y similares.

En todo caso, el personal de ayuda a domicilio deberá llevar la correspondiente identificación de forma visible que deberá incorporar la imagen corporativa de la Comunidad de Madrid y de la entidad adjudicataria.







### **Servicios excluidos:**

En relación con los apartados a) y b): los de carácter sanitario, rehabilitador, en general, todos aquellos que impliquen por parte del auxiliar una capacitación específica distinta a la requerida para el desarrollo de sus funciones, entre otros:

- Inyectables, colocación o retirada de sondas, así como la manipulación de aparatos o instrumentos que precisen unos conocimientos profesionales competentes del personal sanitario.
- Toma de tensión, suministrar medicación que implique cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administra.
- Ayudar al usuario en la realización de ejercicios de rehabilitación o mantenimiento.
- Curas de enfermería.
- Actuaciones podológicas cuando exista riesgo para la salud.
- Movilizaciones a la calle cuando no se disponga de medios que faciliten el traslado y existan barreras arquitectónicas que pongan en riesgo tanto la salud de la persona usuaria como de la persona auxiliar.
- La realización por parte del auxiliar de trámites bancarios.

En cuanto a las tareas del hogar, en relación con los apartados a) y b) quedan excluidos:

- La atención a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no sean beneficiarios del servicio, así como la limpieza de las dependencias del domicilio utilizadas únicamente por dichos miembros de la familia o allegados.
- La limpieza de zonas comunes de la comunidad de vecinos.
- El cuidado y atención de animales de compañía. En todo caso, el usuario deberá mantener en habitación cerrada al animal de compañía mientras el auxiliar esté en el domicilio.
- La realización de aquellas tareas que suponen riesgo físico para el auxiliar o un peligro para su salud, de acuerdo con la legislación laboral vigente.
- La realización de arreglos en la casa de cierta entidad: pintura, empapelado, arreglo de enchufes, de grifos, etc.
- La prestación del servicio más allá de las horas estipuladas, salvo que se produzca una situación de emergencia y no exista familiar u otro tipo de apoyo.





### 4.2. Organización del servicio.

#### 4.2.1. Información, valoración y acceso al servicio.

Es responsabilidad de la entidad adjudicataria contactar con los beneficiarios del servicio designados por el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid y ofrecer la información general sobre el servicio, su frecuencia, y las condiciones particulares para su prestación, así como la asignación de modalidades de intervención y actividades más adecuadas a las necesidades de los usuarios del servicio, sin perjuicio de las actuaciones que pueda disponer en esta materia el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid.

#### 4.2.2. Lugar de prestación del servicio.

El servicio se prestará en el domicilio que se determine como residencia habitual del usuario. No obstante, cuando una persona usuaria precise ser atendida por sus hijos u otros familiares, y rote periódicamente por el domicilio de éstos (es decir, personas en situación de "itinerancia permanente") y previo conocimiento por parte del órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, será atendida siempre por la entidad adjudicataria del domicilio de origen donde se produjo el alta inicial en el servicio, con independencia de que el nuevo domicilio o nuevos domicilios se encuentren en municipios adjudicados a otra entidad o pertenezcan al municipio de Madrid.

Quedan excluidos de esta consideración aquellos usuarios que se desplacen a otros domicilios por razones distintas a las señaladas en el párrafo anterior (vacaciones, obras, etc.).

En el supuesto de que el auxiliar se presente en el domicilio en el horario habitual y se produzca una ausencia domiciliaria (cuando la persona usuaria no está presente en el domicilio, sin previa comunicación a la entidad adjudicataria, en el horario acordado para la prestación del servicio) se asimilará a una posible negativa a abrir la puerta.

Esta situación tendrá la consideración de incidencia y deberá ser comunicadas a la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor.

En ambos casos, la entidad adjudicataria facturará una hora completa de servicio, abonando el usuario la parte que le corresponde según su participación en el mismo, salvo situaciones sobrevenidas (hospitalización o similares).

Asimismo, la entidad pondrá en marcha el protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias, de manera que en el mismo queden definidos los medios utilizados para contactar con el usuario o sus





familiares, a fin de recabar información del motivo de la ausencia y cualquier otra acción encaminada a normalizar su situación.

Una vez analizado el motivo que generó la ausencia domiciliaria se procederá, según el caso, a continuar el servicio, a la suspensión temporal o a proponer la baja o cese definitivo en el mismo.

En todo caso, para la prestación del servicio de ayuda a domicilio, así como para la correspondiente supervisión del mismo, que podrá ser efectuada tanto por técnicos del órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid como por la entidad adjudicataria de la prestación, la persona usuaria deberá facilitar el acceso al domicilio, quedando prohibida la entrega, recogida, custodia o similar de llaves al personal auxiliar prestador del servicio para su acceso al mismo.

Sólo en casos excepcionales (entiéndase aquellos casos en los que el usuario, debido a causas imprevistas, queda impedido temporalmente para poder abrir la puerta de acceso al domicilio, aunque sea por control remoto, y no dispone de familiares, vecinos u otro tipo de recurso que le pueda sustituir en la labor), previo informe de necesidad y autorización de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, la entidad prestadora del servicio se hará cargo de la tenencia de copia de llaves de un domicilio, por un periodo de tiempo determinado, que no podrá superar los seis meses transcurridos los cuales, se valorará la necesidad de que la empresa adjudicataria continúe con la tenencia de las llaves. Para estos casos, la entidad deberá disponer de un protocolo de tenencia y custodia de llaves.

### 4.2.3. Intensidad de la prestación del servicio.

La intensidad de la prestación estará determinada por lo establecido en el programa individual de atención de cada usuario, de acuerdo con la normativa vigente, y será informada a la entidad adjudicataria por el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid.

La intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio contemplado en el presente documento conllevará como mínimo la prestación de al menos el 50% de atención personal

En los supuestos en los que, debido a las especiales necesidades de atención y/o movilización de determinados usuarios, y a pesar de las ayudas técnicas implementadas, no sea posible desarrollar alguna tarea por parte del auxiliar precisando la concurrencia de dos, la intensidad del servicio será la mitad a la establecida en el programa individual de atención y requerirá la comunicación y autorización previa de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor.





En ningún caso, la entidad adjudicataria deberá prestar más horas que las establecidas en el programa individual de atención.

La distribución de las horas, previamente establecidas de conformidad con lo expuesto anteriormente, se efectuará de mutuo acuerdo entre el usuario y la entidad adjudicataria. En caso de discrepancia en la distribución, se dará traslado a la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor quién resolverá sobre la disconformidad planteada.

#### 4.2.4. Inicio de la prestación del servicio

El inicio de la prestación del servicio por parte de la entidad adjudicataria no será superior a 15 días naturales a partir de la recepción de una comunicación de alta por Resolución del Programa Individual de Atención generada por parte del órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid.

En caso de que dicho órgano de la Comunidad de Madrid ordene un alta urgente a la entidad adjudicataria, el servicio se iniciará en un plazo máximo de 72 horas.

#### 4.2.5. Contacto con el usuario.

Deberá existir un primer contacto de la entidad adjudicataria con la persona usuaria mediante llamada telefónica, para decidir conjuntamente el día y hora de la entrevista.

Dicha entrevista deberá realizarse en el domicilio del usuario, preferiblemente con la presencia de un familiar, por el coordinador que corresponda a ese domicilio, el cual deberá ir identificado a través de la imagen corporativa de la Comunidad de Madrid y de la entidad adjudicataria correspondiente, en la que realizará lo siguiente:

- Se presentará como su interlocutor para cualquier incidencia o comunicación que, sobre el servicio, desee realizar a la entidad adjudicataria la persona usuaria, proporcionándole al usuario un número de teléfono de contacto cuyo coste sea igual o inferior al del ámbito local (91), y estará operativo durante el horario de la prestación del servicio, es decir, desde las 7,00 horas hasta las 22,00 horas, todos los días de la semana.
- Valorará las necesidades de atención del usuario, acordando las tareas a realizar por parte del auxiliar de hogar y los horarios para la prestación del servicio, en función de estas necesidades.
- Ofrecerá información a la persona y, en su caso, a su cuidador, sobre el funcionamiento, características del servicio (tareas a desarrollar por parte del auxiliar de hogar y tareas que quedan excluidas), así como sus derechos y obligaciones como





beneficiario del mismo. En este sentido, deberá incidir especialmente en lo siguiente:

- Recordará el número de horas de prestación del servicio, que han sido determinadas por el órgano competente en materia de dependencia y que constarán en la orden de alta, así como su distribución (diaria/semanal), que deberá ser la acordada con el beneficiario, en función de sus necesidades.
- Informará de las tareas que se realizarán por el auxiliar y de la necesidad, en su caso, de proporcionarle el material necesario para su ejecución.
- Detallará el horario en el que se realizará el servicio, así como los derechos y obligaciones tanto de la entidad como del beneficiario que se derivan de la prestación del mismo.
- Informará de los procedimientos y plazos para comunicar ausencias de su domicilio, así como sobre los plazos de que dispone para comunicar ausencias de su domicilio, y sobre los plazos de que dispone la entidad adjudicataria para reponer el servicio, en los casos de reinicio.
- Informará del procedimiento para atender las reclamaciones sobre la prestación del servicio, de acuerdo con el protocolo establecido a tal efecto.
- Detallará el coste mensual del servicio o la aportación del usuario al mismo, así como el procedimiento para el cobro por parte de la entidad adjudicataria.
- Informará sobre los efectos de una renuncia parcial (decremento horas establecidas en su programa individual de atención) o total (totalidad de las horas establecidas en el programa individual de atención).

La entidad adjudicatario deberá presentar un protocolo de contacto usuario con todos los extremos indicados anteriormente.

#### **4.2.6. Horarios de la prestación del servicio.**

El servicio se prestará en el siguiente horario:

- De lunes a domingo entre las 7,00 horas y las 22,00 horas.

Para la facturación de las horas por parte de la empresa adjudicataria, se establecen dos modalidades: horas ordinarias y horas festivas, que serán computadas conforme al siguiente horario:

- Horas ordinarias:
  - o De lunes a viernes entre las 7,00 horas y las 22,00 horas
  - o Sábados, entre las 7,00 horas y las 15,00 horas.





- Horas festivas:

- o Sábados, a partir de las 15,00 horas y hasta las 22,00 horas
- o Domingos y festivos entre las 7,00 horas y las 22,00 horas.

Para la consideración de días festivos se tendrán en cuenta los estipulados en el calendario laboral como fiestas nacionales o regionales.

La prestación del servicio de las horas concedidas se hará de común acuerdo entre la empresa adjudicataria y el usuario respetando las franjas horarias que a continuación se especifican:

- Levantar: se efectuará antes de las 10,30 horas.
- Acostar: se efectuará entre las 20 y las 22 horas.
- Comida: entre las 13 y 15 horas.
- Cena: entre las 19,30 y las 21,30 horas.
- Acompañamiento al médico u otros lugares previstos y acordados con antelación: en el día/s y hora/s establecidos a tal efecto.

El horario del resto de las prestaciones se determinará dentro de la franja horaria general del servicio.

En la fijación de los horarios indicados se tendrá en cuenta las peculiaridades de los usuarios a atender, procurando ajustar los horarios a las necesidades y deseos expresados por ellos o sus familiares.

Excepcionalmente, podrán prestarse horas en días festivos, previa autorización del órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid. A estos efectos, se entenderá por festivo:

- Sábados de 15.00 a 22.00 h.
- Domingos.
- Festivos estipulados en el calendario laboral como fiestas nacionales o regionales de la Comunidad de Madrid.

#### **4.2.7. Prestación del servicio a usuarios con servicio activo.**

Con carácter general, la entidad adjudicataria asumirá como usuarios del servicio a todos los beneficiarios que teniendo el servicio de ayuda a domicilio reconocido en su programa individual de atención, residan en alguno de los municipios comprendidos en el Área correspondiente.

Con carácter particular, deberá atender los siguientes:





## Comunidad de Madrid

- 1 Todos aquellos servicios que se encuentren en activo por dependencia (incluidos los que se encuentran en suspensión temporal y en renuncia total).
- 2 Todos aquellos que cumpliendo las condiciones anteriores, tienen una comunicación de modificación del servicio (aumento o disminución de horas de atención) generada por el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid.
- 3 Los servicios que, estando siendo prestados por la entidad local, tienen una comunicación pendiente generada por Comunidad de Madrid para comenzar a prestar el servicio por dependencia.

El órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid facilitará a la entidad adjudicataria bien a través de la herramienta informática o de listados de usuarios, la información necesaria para la puesta en marcha del servicio (número de expediente, datos de identificación, domicilio, teléfonos de contacto, intensidad de la prestación y distribución horaria según modalidad). La entidad adjudicataria deberá inicialmente mantener los horarios en la prestación del servicio que la persona ya viniera recibiendo por parte de la anterior empresa adjudicataria o de la entidad local que le prestara el servicio previamente.

### 4.2.8. Órdenes de alta, modificación y baja del servicio.

#### **Procedimiento de alta en el servicio de ayuda a domicilio:**

A través del sistema de alertas de la herramienta informática diseñada a tal efecto, el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid comunicará a la entidad adjudicataria en razón del domicilio del solicitante, la correspondiente comunicación de alta en el servicio de cada uno de los usuarios (alerta de alta), con especificación de las horas mensuales de prestación, de acuerdo a lo establecido en su programa individual de atención y en la cláusula 4.2.3.1 del presente Pliego. La entidad adjudicataria podrá consultar a través de la citada herramienta el resto de datos necesarios para la puesta en marcha del servicio: número de expediente, grado y, en su caso, nivel de dependencia, sexo, domicilio completo, teléfonos de contacto y aportación económica del usuario al coste del servicio.

La entidad adjudicataria atenderá dichas alertas en el orden en que constan en la lista de espera (ordenada atendiendo a la normativa vigente según grado de dependencia, capacidad económica y fecha).

En cualquier caso, la entidad adjudicataria atenderá las comunicaciones de alta, modificación o baja de servicio generadas por el órgano competente en materia de dependencia de la







Comunidad de Madrid siguiendo el procedimiento que está última establezca al efecto.

A tal efecto se realizará contacto telefónico con el usuario. La entidad adjudicataria deberá remitir con carácter mensual al órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid un listado de personas no localizadas, de acuerdo a las especificaciones que constan en el apartado número 7 “Coordinación e Información” del presente pliego. Para que se considere esta situación de “no localización”, la entidad adjudicataria deberá haber intentado contactar con el usuario a través de los teléfonos facilitados al menos en seis ocasiones en días y franjas horarias distintas (mañana y tarde).

Para proceder a la puesta en marcha del servicio, además de seguir el protocolo especificado en el apartado relativo al inicio del servicio, la entidad adjudicataria deberá visar la correspondiente alerta de alta en la herramienta diseñada a tal efecto y registrar en la misma la distribución horaria según la modalidad y tipología de la prestación del servicio, que se realizará en función de la valoración que se haya realizado de acuerdo a las necesidades de cada usuario, teniendo en cuenta lo establecido en los apartados 2.3 (Modalidades de la prestación) y 4.2.5 (Horarios de la prestación del servicio) del presente Pliego.

El alta efectiva en el servicio de ayuda a domicilio se producirá tras la suscripción, entre la entidad prestadora del servicio y la persona usuaria, de un documento contractual que expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo. La fecha de efectos a reflejar en la herramienta informática corresponderá en todo caso al primer día de inicio del servicio.

El citado documento deberá ser validado por el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, y deberá incluir las siguientes especificaciones:

- Número de expediente otorgado por el órgano competente en materia de dependencia.
- Datos de identificación y domicilio del la persona usuaria
- Condiciones para la prestación del servicio y el procedimiento para gestionar las posibles incidencias (ausencias, suspensiones y reinicios, renunciaciones, etc.)
- Derechos y obligaciones para la prestación del servicio.
- Coste del servicio y cuantía a abonar por el usuario, con especificación de sus datos bancarios a efectos de domiciliación.
- Conformidad del usuario sobre la información recibida, y las condiciones para la prestación del servicio.

### **Procedimiento de modificación del servicio de ayuda a domicilio**

- Respecto a la intensidad del servicio





- Cuando la modificación del servicio se produzca por modificaciones que se hayan establecido en el programa individual de atención, se procederá de igual manera que en el caso de las altas: comunicación por parte el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, a través de la correspondiente alerta de modificación, de la variación en la intensidad del servicio (aumento o disminución de horas mensuales), prioridad en la atención y visado con la misma fecha de efectos que aplique a la modificación.
- Cuando la modificación del servicio se realice por renuncia del usuario al total o a una parte de las horas reconocidas en el programa individual de atención, la entidad adjudicataria del servicio registrará en la aplicación habilitada a tal efecto dicha modificación.
- Respecto a la distribución horaria: La entidad adjudicataria del servicio podrá modificar la distribución horaria en la prestación del servicio, siempre que se produzcan de conformidad y en relación a las necesidades del usuario, teniendo en cuenta en todo caso lo establecido en el presente Pliego.
- En ningún caso, la entidad adjudicataria podrá modificar los datos relativos al coste del servicio, la aportación del usuario o sus datos personales (identificación y domicilio).

### Órdenes de baja en la prestación del servicio

El órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid informará, a través de la correspondiente alerta de baja en el sistema de información, de las órdenes de baja en el servicio de ayuda domicilio en los siguientes supuestos:

- Fallecimiento del usuario
- Ingreso definitivo en residencia.
- Traslado a otra Comunidad Autónoma
- Traslado definitivo a otro municipio de la Comunidad de Madrid, fuera del Área adjudicada a la entidad prestataria.
- Cuando se hay producido una revisión del programa individual de atención con la asignación de un nuevo recurso distinto y/o incompatible al servicio de ayuda a domicilio.

La entidad adjudicataria procederá a dar de baja el servicio, registrando en la herramienta, mediante la acción de visado, la baja en el mismo y la fecha de efectos.





#### **4.2.9. Tramitación de suspensiones temporales, renunciaciones y propuestas de baja del servicio.**

##### **Procedimiento para la suspensión temporal del servicio:**

Se consideran motivos para causar una suspensión temporal en la prestación del servicio de ayuda a domicilio alguno de los siguientes:

- Ausencia temporal del domicilio (ingreso en residencia temporal, hospitalización y otras ausencias programadas).
- Otros motivos atribuibles al usuario que imposibiliten la prestación del servicio (impago, ausencias no programadas, etc.).
- Incumplimiento de la normativa vigente por parte del usuario.

Durante el tiempo en que se mantenga esta situación, no se realizarán los servicios en el domicilio, por lo que no causarán derecho económico alguno a favor de la entidad adjudicataria.

La suspensión temporal no podrá exceder de tres meses, de conformidad con la normativa vigente y aplicable.

La empresa adjudicataria deberá grabar en la aplicación informática oportuna las suspensiones temporales.

En el supuesto de personas dependientes itinerantes con carácter permanente se deberá garantizar la prestación del servicio de ayuda a domicilio, sin perjuicio de que el nuevo domicilio o nuevos domicilios se encuentren en municipios adjudicados a otra entidad, o en Madrid municipio.

Reinicio del servicio: las suspensiones temporales podrán dar lugar al reinicio del servicio. El usuario está obligado a solicitar a la entidad adjudicataria el reinicio en la prestación del servicio con al menos 7 días naturales de antelación.

La entidad adjudicataria, atendiendo al procedimiento que se establezca al efecto, revisará y actualizará la situación de los servicios que permanezcan en suspensión temporal más de 6 meses.

En el caso en los que la comunicación la realice el usuario o sus familiares a la entidad adjudicataria, ésta deberá comunicarlo a la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, en la forma que ésta determine para su conformidad.

##### **Procedimiento para la renuncia parcial o total del servicio:**

Los usuarios del servicio podrán renunciar de forma parcial o total a las horas reconocidas en el programa individual de atención.





- La renuncia total supone la suspensión con carácter indefinido del servicio.
- La renuncia parcial supone la reducción en la prestación de las horas establecidas en el programa individual de atención.

Dicha renuncia y la solicitud de reinicio en caso de ser solicitada por el usuario, deberá recogida por escrito por la entidad adjudicataria y según modelo normalizado determinado por el órgano competente en materia de dependencia. La entidad adjudicataria conservará en todo momento para ponerla a disposición de Comunidad de Madrid si fuera necesario, los documentos originales firmados por el usuario.

Estas actuaciones se deberán reflejarse en la herramienta informática habilitada a tal efecto, de acuerdo con las instrucciones que se establezcan para el manejo del sistema de información.

### **Procedimiento para proponer la baja en la prestación del servicio por parte de la entidad adjudicataria:**

Se consideran motivos para causar la baja en la prestación del servicio de ayuda a domicilio alguno de los siguientes:

- Fallecimiento del usuario
- Ingreso, con carácter definitivo, en residencia.
- Traslado a otra Comunidad Autónoma
- Traslado definitivo a otro municipio de la Comunidad de Madrid, fuera del Área adjudicada a la entidad prestataria.

La baja definitiva en el servicio se propondrá por parte de la entidad adjudicataria, a través de la herramienta habilitada a tal efecto y de acuerdo a las especificaciones contenidas en las instrucciones de manejo del sistema de información. Dicha propuesta deberá ser aceptada por el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid.

El órgano competente en materia de dependencia facilitará a las entidades adjudicatarias, previo al inicio de la prestación, la formación necesaria en la herramienta informática y, en su caso, los manuales oportunos con objeto de que las citadas entidades puedan registrar la información y tramitar las gestiones e incidencias señaladas en los párrafos anteriores.

### **4.3. Recepción y atención de las llamadas de los usuarios.**

El adjudicatario del servicio deberá establecer un centro de recepción de llamadas, para cada lote, ubicado en el local correspondiente, para recibir y atender todas las llamadas de los usuarios relacionadas con la prestación del servicio, debiendo estar operativo durante el horario de la prestación del servicio, es decir, desde las 7.00 hasta las 22.00 horas





## Comunidad de Madrid

todos los días de la semana, siendo su capacidad suficiente para atender una ratio, como mínimo, del 95% de las llamadas entrantes.

En dicho centro, la empresa adjudicataria deberá recoger, registrar y almacenar todas las incidencias que se produzcan en la prestación del servicio, conforme al protocolo de actuación que se establezca para tal fin. Dicho protocolo incluirá también las acciones correctoras o dirigidas a subsanar cualquier incidente que pueda presentarse con respecto al servicio.

#### **4.4. Protocolos a desarrollar por parte de la entidad adjudicataria.**

La entidad adjudicataria deberá presentar los siguientes protocolos de actuación, que deberán ser validados por el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid:

- De información, valoración y acceso al servicio
- Actuaciones a desarrollar ante ausencias domiciliarias
- Tenencia y custodia de llaves
- Atención a incidencias y reclamaciones sobre la prestación del servicio
- Control de los horarios asignados y cambios del auxiliar de ayuda a domicilio
- De contacto e interrelación con el usuario.
- Control de presencia del personal en el domicilio del usuario y de medidas oportunas ante eventuales ausencias del personal

#### **4.5. Participación económica de los usuarios en el coste del servicio de ayuda a domicilio.**

Los usuarios del servicio de ayuda a domicilio por dependencia, participarán, de conformidad con la normativa vigente, en el coste del mismo.

Corresponde a la entidad adjudicataria el cobro de las tarifas que debe abonar cada usuario mensualmente en función del número de horas prestadas, entregándole la justificación correspondiente.

Dicha aportación se descontará del coste total a facturar a la Comunidad de Madrid.

### **5. RECURSOS.**

#### **5.1. Recursos humanos.**

El personal de la entidad adjudicataria estará sometido al poder de dirección y organización del contratista adjudicatario (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) y a todo el ámbito y orden legalmente establecido. El adjudicatario será el único obligado y responsable del





## Comunidad de Madrid

cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y Tributaria.

La entidad adjudicataria asumirá que el convenio laboral de aplicación es el determinado para el sector de Ayuda a Domicilio de la Comunidad de Madrid.

En ningún caso el personal que preste sus servicios a la entidad adjudicataria, tendrá vinculación jurídico laboral con la Comunidad de Madrid, con independencia de las facultades de Control e Inspección que legalmente le correspondan.

Dicho personal será suficiente para poder prestar el servicio con los niveles de calidad y eficiencia necesarios para hacer frente a las obligaciones de este Contrato.

La entidad adjudicataria se compromete, en la medida que el desarrollo del servicio lo permita, a facilitar la profesionalización del personal a su cargo mediante la asignación de jornadas completas o, en su caso, que tiendan a aproximarse a la mejor de las existentes en cada momento.

La entidad adjudicataria aportará los medios técnicos y materiales a los trabajadores para la realización del servicio, que incluye facilitar el acceso a la información y reglamentación básica del mismo.

El personal al servicio de la entidad adjudicataria deberá presentarse en el domicilio del usuario debidamente identificado y uniformado conforme a la imagen corporativa que se determine.

La entidad adjudicataria se compromete a cubrir las ausencias de su personal por vacaciones u otras eventualidades. Los periodos de vacaciones y los permisos a que tenga derecho el personal de la entidad adjudicataria no eximen del cumplimiento de la prestación de los servicios por parte de la misma. Dicha entidad comunicará los cambios a la persona usuaria afectada, a fin de evitar problemas en la continuidad del servicio.

Corresponden a la entidad adjudicataria las funciones de formación continua, supervisión y soporte técnico a su personal, que garanticen una prestación de calidad.

En el caso de personas con discapacidad, el puesto de trabajo debe estar convenientemente adaptado y contar con los apoyos necesarios para un correcto desempeño.

Para la prestación del servicio de ayuda a domicilio, la entidad adjudicataria dispondrá, al menos, del personal que se detalla a continuación.

- **Director(a).**

Máximo responsable del servicio de ayuda a domicilio, encargado de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos a





## Comunidad de Madrid

corto, medio y largo plazo, así como la asignación de los recursos, tanto técnicos, económicos como humanos, necesarios para asegurar que la prestación del servicio de ayuda a domicilio se garantice conforme a lo establecido en el presente pliego.

Asimismo, para atender las demandas que la Comunidad de Madrid estime necesarias, el director del servicio o persona en quien delegue, deberá estar disponible, dentro del horario de prestación del servicio, facilitando un teléfono móvil para tal fin.

Perfil profesional: deberá poseer titulación académica universitaria así como experiencia profesional en servicios sociales, de al menos dos años, y conocimiento y manejo de los recursos sociales relacionados con el servicio.

La justificación de titulación y experiencia exigida al Director/a deberá ser presentada a la Comunidad de Madrid siempre que ésta lo solicite. El incumplimiento de dicha justificación o la carencia de titulación, experiencia o formación exigida, será causa de imposición de penalidades.

- **Coordinadores/as.**

La entidad adjudicataria dispondrá de la siguiente ratio por lote:

1 Coordinador a jornada completa por cada 55 auxiliares de ayuda a domicilio. Se entenderá cumplida el ratio exigido cuando se cumpla la siguiente formula:

$$\text{Numero de Auxiliares de ayuda a domicilio} / \text{Numero de coordinadores a jornada completa} \leq 55$$

La entidad adjudicataria identificará qué coordinadores asigna para cada municipio comprendido en cada una de los lotes objeto de este contrato. Asimismo, garantizará la idoneidad de sus profesionales para que puedan atender las distintas problemáticas asociadas a las situaciones de dependencia que pueden presentar las personas usuarias del servicio. Igualmente, habrán de velar para que los profesionales adscritos a cada zona o municipio tengan los conocimientos del entorno suficientes para poder llevar a cabo sus funciones.

Perfil profesional: Diplomatura/Grado Universitario en Trabajo Social. En caso de que no tuvieran la titulación oficial, deberán acreditar al menos dos años de experiencia en coordinación de este servicio, además de disponer de título de bachillerato, o título de ciclo formativo de grado superior o equivalente homologado.

La justificación de titulación y experiencia exigida a los coordinadores/as, deberá ser presentada a la Comunidad de Madrid siempre que ésta lo solicite. El incumplimiento de dicha justificación o la







## Comunidad de Madrid

carencia de titulación, experiencia o formación exigida, será causa de imposición de penalidades.

### Funciones:

- ✓ Dirigir en su ámbito territorial las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones.
- ✓ Realizar la primera visita a domicilio, previa a la puesta en marcha del servicio, a fin de asignar el personal más adecuado y establecer la modalidad de servicio y distribución horaria idóneos.
- ✓ Realizar una segunda visita a domicilio junto con el personal seleccionado, para presentarlo al usuario antes del inicio del servicio. En esta visita el coordinador recogerá el documento contractual asignado al efecto, firmado por el usuario, y dará explicación de forma comprensiva y detallada al mismo y a sus familiares, en su caso, de las tareas, horarios, deberes y obligaciones derivados de la prestación del servicio. El coordinador se asegurará de que los usuarios queden debidamente informados tanto de sus derechos, como de los servicios que quedan excluidos de la prestación.
- ✓ Realizar, al menos una vez al año, una visita de seguimiento al domicilio de cada usuario.
- ✓ Verificar el correcto desarrollo de las actividades realizadas en los domicilios.
- ✓ Realizar informes técnicos que detallen el desarrollo de un determinado servicio, así como la valoración de éste siempre que el órgano competente en materia de dependencia lo precise.
- ✓ Garantizar la adecuada tramitación de las altas, bajas, modificaciones, suspensiones, renunciaciones y reinicios de las prestaciones del servicio a través de la herramienta habilitada a tal efecto.
- ✓ Las que puedan ser de aplicación en los diferentes protocolos a los que se refiere el presente Pliego.

### • **Ayudantes de coordinación.**

Son los trabajadores encargados de realizar tareas de apoyo al coordinador, bajo su supervisión.

La entidad adjudicataria dispondrá de la siguiente ratio por lote:

1 Ayudante de coordinación por cada 120 auxiliares de ayuda a domicilio. Se entenderá cumplida el ratio exigido cuando se cumpla la siguiente fórmula:

$$\text{Numero de Auxiliares de ayuda a domicilio} / \text{Numero de Ayudantes de coordinación a jornada completa} \leq 120.$$





Titulación: Bachillerato o título de grado formativo superior o equivalente homologado, y experiencia de al menos 1 año en servicios de ayuda a domicilio.

La justificación de titulación y experiencia exigida a los ayudantes de coordinación, deberá ser presentada a la Comunidad de Madrid siempre que ésta lo solicite. El incumplimiento de dicha justificación o la carencia de titulación, experiencia o formación exigida, será causa de imposición de penalidades.

### Funciones:

- ✓ Realizar tareas de apoyo al coordinador, bajo su supervisión.
- ✓ Realizar el cuadrante de incidencias.
- ✓ Mantener comunicación y avisos telefónicos con el personal del Call Center, auxiliares y usuarios ante cualquier incidencia que surja sobre horarios, ausencias, cambios de auxiliar asignado, etc.
- ✓ Recogida de datos para facturación.
- ✓ Otras funciones de similares características.
- ✓ Las que puedan ser de aplicación en los diferentes protocolos a los que se refiere el presente Pliego.

- **Auxiliar de ayuda a domicilio.**

Es una categoría polivalente cuyas tareas a realizar, de forma general, con las contempladas en apartado 4.1 del presente pliego.

La entidad adjudicataria dispondrá del personal cualificado y suficiente para garantizar la cobertura de la gestión cotidiana del servicio, así como para poder cubrir las incidencias diarias que pudieran derivarse.

El personal auxiliar de ayuda a domicilio, en el caso de no contar con un año de experiencia demostrable en esa categoría o de no disponer de una titulación en la materia, (que será necesaria para el personal de nueva incorporación), deberá realizar una formación de al menos 30 horas antes de su incorporación a la prestación del servicio, sin perjuicio de que las Administraciones competentes regulen la titulación en esta materia. En todo caso, los contenidos de dicha formación serán acordes a las tareas que deben realizar.

La justificación de la experiencia o realización de esa formación, así como su contenido, deberá ser presentada a la Comunidad de Madrid siempre que ésta lo solicite. El incumplimiento de dicha justificación o la carencia de formación exigidas, será causa de imposición de penalidades.





## Comunidad de Madrid

En ese contenido deberá constar, como mínimo, los siguientes temas:

- Objeto y objetivos del servicio de ayuda a domicilio. Funciones y competencias a desarrollar por parte del auxiliar de ayuda a domicilio.
- Las personas en situación de dependencia: manifestaciones asociadas al envejecimiento, la discapacidad y enfermedades crónicas. Necesidades de atención.
- Alimentación y nutrición
- Higiene y vestido.
- Movilización de encamados
- Uso de ayudas técnicas
- Habilidades sociales

Asimismo, todo el personal auxiliar deberá realizar formación continua cuando su permanencia en el servicio sea igual o superior a un año.

### 5.2 Recursos materiales.

- Medios tecnológicos y materiales:

Para la prestación de la totalidad de los servicios objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas La entidad adjudicataria, con independencia de su domicilio social, deberá disponer de dos sedes por cada lote adjudicado, ubicadas en cada una de las áreas de servicios sociales que compongan el territorio donde se preste el servicio correspondiente a dicho lote. En dicha sedes, se desarrollarán los trabajos de coordinación precisos y contará con la infraestructura necesaria para que el equipo de recursos humanos pueda llevar a cabo el correcto funcionamiento del servicio:

- Mobiliario y material de oficina.
- Espacio para reuniones y actividades formativas.
- Disposición y mantenimiento de medios técnicos como equipo informático, software y terminales telefónicos para la adecuada gestión del servicio.
- Habilitación de una línea 900 que garantice la comunicación gratuita entre los trabajadores de la entidad adjudicataria, especialmente para que los Auxiliares de Ayuda a Domicilio puedan comunicar las incidencias que se produzcan.
- Stock de almacenaje suficiente de material para la prestación del servicio.
- Medios presupuestarios y personales para el adecuado mantenimiento de las ayudas técnicas ubicadas en el domicilio de





## Comunidad de Madrid

personas a atender cuando han sido instaladas por alguna administración pública y no sean de propiedad del usuario.

- Centro de recepción de llamadas:

El adjudicatario del servicio deberá establecer un centro de recepción de llamadas, para cada lote, ubicado en el local correspondiente, para recibir y atender todas las llamadas de los usuarios relacionadas con la prestación del servicio, debiendo estar operativo durante el horario de la prestación del servicio, es decir, desde las 7.00 hasta las 22.00 horas todos los días de la semana, siendo su capacidad suficiente para atender una ratio, como mínimo, del 95 de las llamadas entrantes.

- Equipamiento del personal:

La entidad adjudicataria deberá disponer, como mínimo de los siguientes recursos:

- Uniforme de trabajo con la identificación correspondiente.
- Todos aquellos recursos materiales que garanticen la correspondiente aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales.
- 

- Ayudas Técnicas:

Para aquellos casos de personas dependientes que los domicilios o mobiliarios presenten dificultades en la prestación del servicio, o bien, personas con obesidad o poca movilidad funcional, la entidad adjudicataria deberá facilitar a las personas beneficiarias que la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor considere más necesitados de este recurso, las ayudas técnicas de grúas con arnés y camas articuladas con colchón anti escara necesarias para la movilización de las personas.

A la fecha de inicio del contrato se pondrá a disposición por parte de la entidad adjudicataria el siguiente número de grúas con arnés y camas articuladas para cada uno de los lotes.

- 0,80% de grúas con arnés sobre el número total de usuarios que hubiera durante la totalidad de ejecución del contrato.
- 0,20% de camas articuladas con colchón anti escara sobre el número total de usuarios que hubiera durante la totalidad de ejecución del contrato.

El traspaso de grúas y/o cama articulada a una nueva personas beneficiarias implicará la adquisición de un nuevo arnés y/o colchón anti escara.





### 6. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.

Además de las obligaciones contenidas en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y demás disposiciones aplicables, la entidad adjudicataria tendrá las siguientes obligaciones:

- 1) Asumir todas las órdenes e instrucciones que la Comunidad de Madrid emita relacionadas con la gestión del servicio.
- 2) Dar cumplimiento a todos los compromisos, propuestas y obligaciones incluidos en la proposición técnica y en las mejoras ofertadas en el momento de la licitación.
- 3) Comunicar los cambios que se produzcan en el personal directivo y coordinador del servicio. Dicha comunicación se efectuará en el momento en que se produzca.
- 4) Asegurar la identificación adecuada del personal que acude a los domicilios y evitar cambios innecesarios en el mismo.
- 5) Garantizar que el personal a su cargo trata con el debido respeto y decoro a los usuarios de los servicios.
- 6) Favorecer una buena relación con los usuarios y sus familiares, eludiendo cualquier conflicto personal e implementando las medidas oportunas en los supuestos de reclamaciones sobre la prestación del servicio.
- 7) Disponer de un registro que recoja tanto las llamadas de seguimiento como las visitas de seguimiento a los usuarios en el que aparezca el nombre del usuario, la fecha en que se realizó dicha llamada o visita, motivo u otras incidencias.
- 8) Facilitar toda la información que se precise sobre la prestación del servicio a la Comunidad de Madrid, así como permitir su acceso a sus dependencias, a la documentación que afecta al servicio y a la aplicación informática utilizada para la gestión del servicio, con el fin de poder auditar el mismo.
- 9) Presentar mensualmente a la Comunidad de Madrid la facturación correspondiente de los servicios prestados, en la forma y por el medio que ésta determine.
- 10) Elaborar y remitir la memoria anual de los servicios, en la forma y por el medio que determine la Comunidad de Madrid. Dicho documento deberá estar a disposición del órgano competente en materia de dependencia en la segunda quincena del mes de enero del año siguiente al de la evaluación. En caso de finalización del contrato en cualquier otra fecha, deberá estar disponible en los quince días posteriores a la fecha de finalización del mismo.
- 11) Informar a la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor de todas las incidencias graves del servicio, tanto las relativas al funcionamiento como aquéllas que puedan influir directamente en el correcto desarrollo del servicio.





## Comunidad de Madrid

- 12) Disponer de un sistema informático que recoja datos de gestión del servicio y de las incidencias producidas. Este sistema deberá garantizar la inmediata transmisión de información cuando se solicite.
- 13) Asumir los mecanismos técnicos indicados por la Comunidad de Madrid para que toda la información pueda incorporarse a la herramienta informática de la que dispone la Comunidad de Madrid para el intercambio de información.
- 14) Registrar en la citada herramienta todos los movimientos que de la gestión del servicio constan como competencias de la entidad adjudicataria (visados de altas, bajas y modificaciones y tramitación de suspensiones temporales, renunciaciones totales y parciales, reactivaciones del servicio y propuestas de baja).
- 15) Disponer, desde las 7 horas y hasta las 22 horas, todos los días laborables del año, del personal necesario y suficiente para mantener cubiertas todas las funciones derivadas de la prestación del servicio, incluida la coordinación.
- 16) Poner a disposición de la Comunidad de Madrid un número de teléfono de contacto, operativo en toda la franja horaria antes indicada.
- 17) Poner a disposición de los usuarios del servicio un número/centralita de teléfono de la entidad, que esté operativo durante el horario de la prestación del servicio, todos los días de la semana (desde las 7 a las 22 horas, de lunes a viernes y los sábados de 7 a 15 horas).
- 18) Garantizar el cumplimiento, por parte del personal a su cargo, del tiempo de permanencia establecido para la prestación del servicio en cada domicilio y de la realización adecuada de las tareas encomendadas. Para ello deberá contar con el sistema tecnológico adecuado a tal fin, el cual deberá registrar en soporte informático las horas de llegada y de salida del auxiliar del domicilio. Además, ante la no presencia del auxiliar en el domicilio en el tiempo establecido, el sistema deberá alertar a la entidad, quien deberá adoptar las medidas oportunas para subsanar la incidencia y avisar al usuario de tal hecho.
- 19) La entidad adjudicataria dispondrá de 60 días naturales, desde la formalización del contrato, para asumir los requerimientos técnicos que permitan cumplir lo establecido en el apartado anterior. La entidad adjudicataria deberá presentar en el correspondiente protocolo el mecanismo que utilizará así como las distintas modalidades de actuación en caso de alertas, incidencias y otros supuestos.
- 20) La entidad adjudicataria deberá facilitar el acceso a los responsables de la gestión del presente contrato de la comunidad de Madrid al soporte informático referido en el apartado 18
- 21) Garantizar que el personal del servicio lleve la correspondiente identificación de forma visible, incorporando la imagen corporativa que se establezca, así como en el material necesario para la prestación del servicio. A tal efecto, ambas instituciones aportarán los logotipos y la identidad corporativa correspondiente.
- 22) Garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y especialmente en lo





## Comunidad de Madrid

indicado en sus artículos 9, 10 y 12, en los reglamentos que la desarrollan y que hacen referencia al tratamiento automatizado de datos y a las medidas de seguridad de ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal de nivel ALTO, así como a formar e informar a su personal en las obligaciones que tales normas conlleven.

### 7. COORDINACIÓN E INFORMACION.

La entidad adjudicataria, a través de la figura de los directores, mantendrá con el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, los procedimientos de coordinación que éste considere necesarios para la puesta en marcha y seguimiento de los servicios.

En su caso, mantendrá las sesiones de coordinación que le sean requeridas por la Comunidad de Madrid, con la periodicidad que le indique al inicio o durante el periodo de vigencia del contrato

No obstante, el contratista facilitará al órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid:

- Mensualmente y acompañando a la facturación:
  - ✓ Listado general de usuarios, que se presentará en formato electrónico conteniendo la siguiente información:
    - Datos de identificación del usuario:
      - Apellidos.
      - Nombre.
      - DNI.
      - Nº Expediente dependencia.
      - Dirección completa.
      - Fecha nacimiento.
      - Sexo.
      - Grado y nivel de dependencia reconocido.
      - Sector de población (mayores de 65 años, personas con discapacidad u otros).
    - Datos sobre la prestación de los servicios:
      - Fecha de alta en el servicio. Estado del servicio—alta, suspensión temporal, renuncia parcial, renuncia total, propuesta para baja, baja.
      - Incidencias producidas en el servicio y su fecha de efectos (baja x fallecimiento, baja por ingreso en residencia, baja por traslado de municipio, baja por traslado a otra comunidad autónoma, suspensión temporal, renuncia total o parcial, reinicio tras suspensión temporal o tras renuncia total o parcial, o modificación por ajuste a PIA).
      - Si procede, especificación de la situación de persona itinerante con carácter permanente.







## Comunidad de Madrid

- Número de horas de servicio, indicando de forma diferenciada las prestadas en modalidad atención personal y en doméstica.
  - Total horas laborales prestadas en el mes.
  - Total horas festivas prestadas en el mes.
  - Número de auxiliares que prestan el servicio de ayuda a domicilio.
  - Coste total del servicio mes.
  - Aportación del usuario/mes.
  - Aportación Comunidad de Madrid/mes.
- ✓ Cuadros resúmenes con el siguiente contenido por municipio y servicio:
- Número de usuarios en activo. Distribución por tipología y modalidad.
  - Número de personas itinerantes.
  - Número de altas.
  - Número de bajas.
  - Número de suspensiones.
  - Número de reinicios.
- ✓ Informe de incidencias mensual y, en su caso, de reclamaciones y sugerencias que hayan recibido en el mes.
- ✓ Listado mensual de personas cuyo servicio reconocido no ha sido posible poner en marcha por no haber sido localizadas, según lo especificado en el punto 4.2.7. del presente Pliego.
- Anualmente, y siempre que se finalice el servicio, y en formato electrónico, memoria anual de actividad relacionada con los usuarios atendidos, número, perfil, actuaciones que se han llevado a cabo y medios que el contratista ha dispuesto para su atención. En ellas se recogerá la información comprensiva de la totalidad del territorio en que se presta el servicio.

El contenido básico y común de la memoria anual de actividad será el indicado al contratista tras la adjudicación. Durante el periodo de vigencia del contrato podrán ser introducidas todas aquellas modificaciones que la experiencia aconseje y que se determinen por parte de la Comunidad de Madrid.

Por otra parte, la entidad adjudicataria queda obligada a:

- Facilitar a la Comunidad de Madrid todos los datos de la gestión del servicio de ayuda a domicilio que se lleven a cabo con usuarios de los mismos mediante el envío de ficheros electrónicos con las características, formato y periodicidad que se determinen de forma que puedan realizarse las explotaciones que se consideren necesarias para el seguimiento de la prestación del servicio.
- Facilitar toda la información tanto de carácter ordinario como extraordinario que a efectos de seguimiento y control del servicio prestado, la Comunidad de Madrid pueda requerirle.





## Comunidad de Madrid

- Facilitar a la Comunidad de Madrid las actuaciones de seguimiento y control de la prestación de los servicios y permitir el acceso a las dependencias e instalaciones de la entidad utilizadas en la prestación de los mismos.
- Acudir, cuando sea requerida, a las reuniones de seguimiento que puedan mantenerse entre la entidad y la Comunidad de Madrid a fin de que pueda informar sobre la realidad de la ejecución del mismo o sugerir mejoras en orden a su mejor funcionamiento y coordinación.
- Asimismo, estará obligada a la coordinación con los servicios sociales municipales en la forma y de acuerdo a los protocolos que se establezcan desde la Comunidad de Madrid.

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A LA  
DEPENDENCIA Y AL MAYOR

Fdo.: Carlos González Pereira





**A N E X O**  
**RESUMEN DE LA FACTURACIÓN DEL CONTRATO DE GESTIÓN DE SERVICIOS**  
**PÚBLICOS DENOMINADO “SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN LA**  
**COMUNIDAD DE MADRID. 2 LOTES”**

**CUADRO RESUMEN**

**EMPRESA** .....

**C.I.F.** .....

**Domicilio Social:** .....

**Mes de:** .....

**Lote:** .....

	Domicilios atendidos	Usuarios atendidos	Horas Ayuda a Domicilio Ordinaria	Horas Ayuda a Domicilio Fin de semana y festivos	Coste total	Aportación usuario	Aportación Consejería de Asuntos Sociales	IVA Consejería de Asuntos Sociales
Programa Individual de Atención para Dependientes								
Total neto								
IVA								
Total bruto								

Madrid, a..... de..... de.....

Fdo.: Empresa Adjudicataria



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **092602740234529904849**