



Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DIRIGIDO A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN LA COMUNIDAD DE MADRID.

**ÁREAS ESTE, NORESTE, NOROESTE,
OESTE Y SUR**

(2025- 2027)

La autenticidad de este documento se puede verificar mediante el siguiente código:
<https://gestiona.comunidad.madrid/verificar>

INDICE

CLÁUSULA 1ª. OBJETO DEL CONTRATO	3
1.1.- Definición del Servicio de Ayuda a Domicilio	3
1.2.- Objetivos.	3
1.3.- Perfil de las personas dependientes	4
1.4.- Ámbito territorial para la prestación del servicio. División en lotes.	4
1.5.- Contenido y límites del servicio. Modalidades de Prestación.	5
1.5.1. Prestaciones básicas	6
1.6.- Limpiezas de Choque	9
CLÁUSULA 2ª. PROCEDIMIENTO DE GESTION DEL SERVICIO	10
2.1.- Organización del Servicio	10
2.1.2. Protocolo de inicio.	11
2.1.3. Altas.	12
2.1.4. Horarios de prestación y atención a las personas dependientes	14
2.1.5. Lugar de prestación del servicio	16
2.1.6. Ausencias domiciliarias, modificaciones, bajas, renunciias, suspensiones, reinicios.	16
CLÁUSULA 3ª. PROCESO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO	19
3.1. Protocolos de atención.	19
CLÁUSULA 4ª. PROYECTOS PILOTO EN EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	20
4.1. Proyecto SAD CERCA DE TI	20
4.2. Proyecto de Envejecimiento Activo	20
4.3. Proyecto de detección de mayores en soledad	20
CLAUSULA 5º. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA	21
5.1.- Obligaciones generales.	21
5.2.- Obligaciones específicas del servicio.	22
5.3.- Obligaciones respecto al personal	23
5.4.- Obligaciones respecto a la facturación mensual.	25
CLAUSULA 6º. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS DEPENDIENTES	26
6.1.- Derechos de las personas dependientes	26
6.2.- Obligaciones de las personas dependientes	26
CLAUSULA 7º. MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES	27
7.1.- Medios materiales	27
7.1.1. Equipamiento del personal	27
7.1.2. Ayudas Técnicas	27
7.1.3. Herramienta informática de gestión	28

7.2.- Medios Personales	32
7.2.1. Suplencias del personal.....	32
7.2.2. Formación.....	33
CLÁUSULA 8ª – PRECIOS DEL CONTRATO Y APORTACIÓN DE LAS PERSONAS DEPENDIENTES.....	37
8.1.- Precio a abonar por la Administración	37
8.2.- Aportaciones Económicas a abonar por las Personas dependientes	38
CLÁUSULA 9ª – COORDINACION E INFORMACION.	38
CLÁUSULA 10ª – GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	39
10.1.- Plan de calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio.....	39
CLÁUSULA 11ª - CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	411
ANEXO I. DISTRIBUCIÓN DE ENTIDADES LOCALES POR ÁREA	42
ANEXO II. ACUERDO DE CONFORMIDAD	44
ANEXO III. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO	46
ANEXO IV. IMAGEN CORPORATIVA	
ANEXO V. RELACION TRABAJADORES A SUBROGAR	

CLÁUSULA 1ª. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio dirigido a las personas en situación de dependencia en las Áreas de Servicios Este, Noreste, Noroeste, Oeste y Sur de la Comunidad de Madrid, con arreglo a lo establecido en el artículo 10.1 apartado a) y en los artículos 18 y 10 de la Ley 12 /2022, de 21 diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en la Ley 39/2006, de 13 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, en la normativa autonómica vigente, 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, así como en el Real Decreto 675/2023, de 18 de julio por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013 de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia establecidas en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, o en las disposiciones que les sustituyan.

1.1.- Definición del Servicio de Ayuda a Domicilio.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación esencial del Catálogo de Servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) que, mediante actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de soporte psicosocial, domésticas y de atención a las personas dependientes y su entorno familiar, facilita y/o persigue el desarrollo, el mantenimiento y el retardo en la pérdida de la autonomía personal, contribuyendo así a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual de convivencia.

El servicio de ayuda a domicilio se basará en el modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP) que requiere la intervención desde la profesionalidad, el conocimiento técnico y la atención integral, situando en el centro de la organización final de los cuidados a la persona dependiente del servicio, otorgándole el máximo valor y reconociendo su papel central para que sea ella misma, o a través de su representante, quien decida y participe activamente en todos los aspectos de sus cuidados

El Servicio de Ayuda a Domicilio comprende el conjunto de actuaciones realizadas en el entorno domiciliario de las personas dependientes y cuyo objetivo es atender sus necesidades diarias, promover la autonomía, prevenir su pérdida y mejorar la calidad de vida de ellas y la de las personas que les cuidan, proporcionándoles soporte y espacios de respiro y descanso.

Dichas prestaciones serán llevadas a cabo por una o varias entidades acreditadas para esta función, y podrán comprender servicios relacionados con la atención personal y con la atención de las necesidades domésticas o del hogar.

1.2.- Objetivos.

Esta prestación está dirigida específicamente a las personas en situación de dependencia y pretende conseguir los siguientes objetivos:

- a) Promover la autonomía personal en el medio habitual, atendiendo las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- b) Prevenir y evitar el deterioro personal y familiar, así como la institucionalización de las personas, y contribuir a la creación de hábitos que mejoren su calidad de vida.
- c) Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas dependientes para evitar la institucionalización.
- d) Apoyar a las unidades familiares o de convivencia con dificultades para afrontar las responsabilidades de atención y cuidados.
- e) Promover la convivencia de las personas en su grupo de pertenencia y en su entorno comunitario, así como la participación en actividades de ocio y la estimulación cognitiva
- f) Atender situaciones coyunturales de crisis personal o convivencia.

- g) Servir como medida de apoyo a las personas cuidadoras contribuyendo a su conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

En definitiva, se pretende dar respuesta a las necesidades actuales de las personas en situación de dependencia que, por encontrarse en una situación de especial vulnerabilidad, requieren apoyos para desarrollar las actividades esenciales de la vida diaria y para alcanzar una mayor autonomía, colaborando con la sociedad de los cuidados, de forma que apoyemos a la ciudadanía en las atenciones a las personas dependientes, permitiendo que éstas continúen viviendo en su entorno con los apoyos necesarios.

1.3.- Perfil de las personas dependientes.

Para ser beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio establecido en el presente pliego, las personas deberán cumplir conjuntamente los siguientes requisitos:

- a) Que tengan reconocido por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia; (en adelante DGAMD), 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) Que estén empadronados en alguno de los municipios de la Comunidad de Madrid incluidos en el ámbito territorial establecido para la prestación del servicio.

Para planificar y potenciar la calidad del servicio, es necesario definir los perfiles y especificidades de las personas dependientes a las que va dirigido, marcando los objetivos de trabajo y las actuaciones a llevar a cabo. Es necesario concretar las necesidades inherentes a las condiciones físicas y del entorno en el domicilio de las personas dependientes, para precisar un mayor o menor grado de intervención y de seguimiento, por parte de la entidad adjudicataria.

Si bien el acceso a la prestación viene marcado por la normativa vigente, es obligatoria la valoración por el personal de Coordinación de la empresa prestataria en la primera visita presencial, antes del comienzo del servicio, que se materializará en un informe escrito, que será facilitado y posteriormente supervisado por los servicios de atención domiciliaria de la Comunidad de Madrid¹.

Este informe inicial se unirá al expediente del usuario y se caracterizará por su retroalimentación en el sistema, al convertirse en el informe de seguimiento de cada usuario debiendo de ser suscrito por el/la Coordinador/a correspondiente a cada ratio y el/la auxiliar domiciliario asignado.

1.4.- Ámbito territorial para la prestación del Servicio. División en Lotes.

El servicio se prestará en todos los municipios de la Comunidad de Madrid (salvo Madrid capital) incluidos en las nuevas Áreas 1, 2, 3, 4 y 5, diseñadas para prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio (Áreas Noroeste, Oeste, Sur, Este y Noreste), sin perjuicio de lo establecido para las personas itinerantes. La empresa adjudicataria de cada lote, acepta esta división territorial mientras se mantenga vigente el presente contrato, con independencia de que se apruebe durante su vigencia el Mapa de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, establecido en el artículo 50 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

¹ Servicio de Seguimiento de Programas de la Subdirección General de Servicios de Atención domiciliaria y Coordinación de Programas, de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.

ENTIDADES LOCALES DE LAS ÁREAS 1 A 5 (En sombreado las mancomunidades)				
LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4	LOTE 5
AREA ESTE	AREA NORESTE	AREA NOROESTE	AREA OESTE	AREA SUR
ARANJUEZ	2016	BOADILLA MONTE	ALCORCON	FUENLABRADA
ARGANDA REY	ALCALA HENARES	COLLADO VILLALBA	ARROYOMOLINOS	HUMANES DE MADRID
COLMENAR OREJA	ALCOBENDAS	COLMENAR VIEJO	CASARRUBUELOS	LEGANES
GETAFE	ALGETE	GALAPAGAR	CUBAS DE LA SAGRA	PARLA
LAS VEGAS	COSLADA	LA ENCINA	EL ALAMO	
MISECAM	DAGANZO DE ARRIBA	LA MALICIOSA	EL ALBERCHE	
MISSEM	MECO	LAS CAÑADAS	LOS PINARES	
PINTO	MEJORADA Y VELILLA	MAJADAHONDA	MOSTOLES	
RIVAS VACIAMADRID	NUEVO BAZTAN	POZUELO ALARCON	NAVALCARNERO	
VALDEMORO	PANTUEÑA	ROZAS MADRID	NAVAS DEL REY	
	PARACUELLOS DE	SAN SEBASTIAN REYES	SUROESTE	
	SAN FERNANDO	SIERRA NORTE		
	HENARES			
	TORREJON ARDOZ	SIERRA OESTE		
		THAM		
		TRES CANTOS		
		VEGA DEL GUADALIX		
		VILLAVICIOSA ODON		

1.5.- Contenido y límites del servicio. Modalidades de Prestación.

Las prestaciones de este contrato comprenden las siguientes modalidades, en función de las necesidades las personas dependientes,

a) Servicios relacionados con atenciones de carácter personal: Incluye actividades y tareas que recaen directamente sobre las personas dependientes y van dirigidas a mejorar su calidad de vida, promover y mantener su autonomía personal, prevenir situaciones que contribuyan a su deterioro físico o psíquico, y/o la exclusión social

b) Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar, que se prestarán conjuntamente con los señalados en el apartado anterior. Las tareas domésticas que se lleven a cabo deben consensuarse con las personas dependientes, que también podrán participar en la realización de dichas tareas junto con la persona auxiliar de ayuda a domicilio en la medida en que se lo permita su situación de dependencia.

Se excluyen expresamente del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes actuaciones:

- La atención a otras personas de la unidad familiar o de convivencia que no hayan sido contempladas en la valoración del servicio.
- Las actuaciones de carácter sanitario, salvo aquellas actuaciones de supervisión o ayuda en la toma de medicación prescrita, así como las curas de heridas leves y superficiales.
- Otras actuaciones que no estén prescritas en el respectivo programa de atención individual y que no se especifiquen en las funciones que recoja el convenio colectivo de referencia.
- Actuaciones de las necesidades del hogar, que no estén recogidas en el punto 1.5.1., de este pliego.

1.5.1. Prestaciones básicas:

Con carácter general, y de acuerdo con lo establecido en la normativa reguladora, el Servicio de Ayuda a Domicilio podrá adoptar las modalidades de prestación, que se recogen en el apartado precedente del presente Pliego.

Con carácter particular, la Ayuda a Domicilio que va a ser objeto de prestación, tanto en número de horas como en el tipo de ayuda que aparece reflejado en el correspondiente Programa Individual de Atención, estará integrada por diferentes tareas, que no serán objeto de diferenciación en el montante económico de la factura mensual.

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 únicamente si el dependiente se encuentra presente en el domicilio.

Todo el material y/o útiles necesario para la realización de estas tareas, será por cuenta y a cargo del beneficiario del servicio, excepto el uniforme de trabajo y aquellos utensilios que deba utilizar el personal de la entidad de atención primaria o secundaria directa, para su propia seguridad, tales como guantes, mascarillas, batas de trabajo y similares.

- *Tareas a desarrollar por parte del personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio:*

Los servicios obligatorios que comprende el presente contrato van dirigidos a la realización de las actuaciones necesarias para prestar a las personas beneficiarias tareas de atención personal y de atención doméstica. Al respecto, y teniendo en cuenta el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y SAAD, de 28 de julio de 2022, se adaptarán a las características de la vivienda, contribuyendo a que sea un entorno accesible y facilitador de la participación de la persona y del desarrollo de las funciones de cuidado de forma adecuada, tanto para las personas trabajadoras como para la propia persona en situación de dependencia y las personas con las que convive, quedando incluidas las siguientes:

A) Tareas de atención personal:

Dependiendo de la necesidad de intervención con cada persona dependiente, se considerarán dentro de las actuaciones de atención personal la supervisión, la orientación, el apoyo y la realización directa de actividades básicas de la vida diaria, enmarcadas en los siguientes ámbitos:

- **Higiene personal:**

- 1) Fomentar hábitos de higiene adecuados.
- 2) Aseo personal, incluyendo lavado, peinado, cepillado de dientes y afeitado, cambio de ropa personal, y en su caso, de absorbente y ropa de cama. Si el aseo se realiza en el cuarto de baño, el servicio incluirá su limpieza; si el aseo debe realizarse en la cama de la persona dependiente, una vez finalizado dicho, la cama deberá quedar limpia y cambiada.
- 3) Vestir o ayuda en el vestido.

- **Deambulación y movilidad:**

- 1) Apoyo en los desplazamientos dentro y fuera del domicilio.
- 2) Levantar y acostar de la cama.
- 3) Transferencias de cama-sillón/sillón cama, cambios posturales y otros de similar naturaleza utilizando, en su caso, las ayudas técnicas adecuadas

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 las personas dependientes como para el/la auxiliar, remitirá informe del hecho a la DGAMD, quien decidirá en última instancia la conveniencia o no de la continuación de la movilización en cuestión.

- **Actividades de la vida cotidiana que promuevan su autonomía, en su entorno doméstico:**

- 1) Utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas que potencien la autonomía del dependiente, siempre que esté conforme con ello.
- 2) Apoyo en la organización doméstica, orden y limpieza del hogar, orden y preparación de vestido y calzado, etc.
- 3) Actividades dirigidas a fomentar la participación en la comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
- 4) Apoyo y acompañamiento en la realización de tareas ordinarias dentro y fuera del domicilio, como son: compra de alimentos, preparación de comidas.
- 5) Apoyo en la organización de menús adecuados a las condiciones de salud de la persona y en la provisión de los productos necesarios, siempre que esté conforme con ello.
- 6) Apoyo en la toma de medicación de acuerdo con las prescripciones médicas.
- 7) Ayuda para la ingesta de alimentos, para aquellas personas dependientes que no pueden comer por sí mismos.
- 8) Apoyo en el manejo sencillo de dispositivos tales como teléfonos, tabletas, etc.

- **Actividades de la vida cotidiana que promuevan su autonomía, fuera del domicilio:**

- 1) Para la realización de trámites de asistencia sanitaria, tales como acompañamiento a visitas sanitarias o terapéuticas, especialmente en casos de urgencia, así como la recogida y gestión de recetas médicas.
- 2) Para la realización de trámites administrativos, tramitación de documentos y otras de carácter similar.
- 3) Posibilitar la participación de la persona dependiente en actividades de carácter educativo, terapéutico o social, tales como salidas a lugares de reunión, visitas a familiares, centros sociales y sanitarios, a actividades de ocio, etc.
- 4) Compañía, tanto en el domicilio como fuera de él, para evitar situaciones de soledad y aislamiento.

En el caso de menores dependientes, y siempre que por causa de fuerza mayor estas tareas no puedan ser realizadas por su padres o tutores, su atención y cuidado se llevará a cabo por el personal auxiliar en el acompañamiento a rutas o centros escolares.

En todas aquellas actividades en las que sea necesario utilizar transporte público, el usuario deberá hacerse cargo del coste de su propio transporte y del coste del transporte del personal auxiliar que le acompañe

B) Tareas de atención doméstica:

Según la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la "Vida doméstica" consiste en llevar a cabo tareas y acciones domésticas y cotidianas. La actividad de "tareas domésticas" quedan enmarcadas en los siguientes ámbitos:

- **Alimentación:**

- 1) Preparar comidas en el domicilio: incluye planificar, organizar, cocinar y servir comidas frías y calientes.
- 2) Hacer la compra, a cargo de la persona dependiente, de alimentos, bebidas, productos de limpieza y aquellos artículos de primera necesidad, incluyendo su traslado al domicilio.

- **Vestuario:**

- 1) Lavar y secar la ropa. En este concepto se incluye la realización de la cama de la persona dependiente y cambio de sábanas y colchas siempre que sea preciso, así como el lavado, planchado y organización de la ropa de cama.

- 2) Planchado de ropa y su colocación en armarios.
- 3) Compra de ropa, con cargo a la persona dependiente.

- **Mantenimiento y limpieza de la vivienda:**

- 1) Limpieza o ayuda a la limpieza cotidiana de la vivienda, que comprende barrido y fregado de suelos, limpieza del polvo, de sanitarios, de cocina, ventanas, lavar utensilios de cocina, limpiar cuartos de baño e inodoros, limpiar muebles, etc., para su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad.
- 2) Retirada de basura doméstica del domicilio de la persona dependiente, depositándola en el contenedor destinado para ello, siempre que el usuario no pueda hacerlo por sí mismo, respetando las condiciones y horario que establezcan las Ordenanzas municipales.
- 3) 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.).
- 4) Tareas básicas del cuidado de plantas.

Excepcionalmente, se realizará el cuidado y atención de animales de compañía, con respeto a la normativa de prevención laboral, cuando la persona lo requiera para su inclusión social o en el marco de una terapia, cuando la persona dependiente no pueda hacerlo por sí mismo.

La realización de todas estas tareas se circunscribirá a las estancias donde la persona dependiente lleve a cabo su vida cotidiana y, por tanto, no incluye otras estancias de uso exclusivo de otras personas que convivan en el domicilio.

C) Servicios excluidos:

Quedan excluidos todos aquellos servicios de carácter sanitario, rehabilitador y, en general, aquellos que impliquen por parte del personal auxiliar una capacitación específica distinta a la requerida para el desarrollo de sus funciones, entre otros:

- Administrar medicación vía parenteral.
- Tomar la tensión arterial.
- Colocar o quitar cualquier tipo de sonda (nasogástrica o vesical).
- Suministrar una medicación que implique un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administre.
- Ayudar a la persona dependiente en la realización de ejercicios de rehabilitación o mantenimiento, excepto ejercicios básicos.
- Curas de enfermería.
- Corte de uñas de manos, pies y actuaciones podológicas.
- Movilizaciones para la salida 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 dependiente, como del personal auxiliar.
- En general quedan excluidas, todas aquellas tareas físicas que pongan en peligro la salud de los/as profesionales tales como: sentar a una persona totalmente inmovilizada en una silla de ruedas o incorporarla materialmente en la cama, salvo en el caso de que se cuente con el apoyo de otra persona o con ayudas técnicas adecuadas.
- La realización por parte de la persona auxiliar de trámites bancarios.
- 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 que únicamente utilicen éstos
- La limpieza de zonas comunes de la comunidad de vecinos.
- La realización de arreglos en la casa de cierta entidad: pintura, empapelado, arreglo de enchufes, de grifos, etc.

1.6.- Limpiezas de choque.

Definición:

La limpieza de choque es una limpieza a fondo que se realiza en viviendas con un grado de suciedad alto o muy alto, bien por ser el domicilio de personas que padecen determinadas patologías, como pudiera ser el síndrome de Diógenes, o bien por cualesquiera otras circunstancias (con excepción de catástrofes meteorológicas).

Dicha limpieza consiste en la desinfección y retirada de suciedad, enseres y basuras, para poder desinfectar, higienizar y recuperar la habitabilidad de la vivienda. Puede ir acompañado de control de plagas. Cada actuación de limpieza de choque incluirá la limpieza en profundidad del domicilio de que se trate, y la aplicación de un tratamiento de desinfección y desinsectación

Es una limpieza específica que es necesaria cuando la salubridad de la vivienda está en riesgo, que requiere ser ejecutado por personal especializado. Por lo tanto, es un servicio que no se encuentra, según convenio colectivo del sector, entre las funciones a realizar por el personal auxiliar de ayuda a domicilio.

Para realizar la limpieza de choque:

- Se ordenará la vivienda, trabajando de cerca y respetuosamente, acompañando a la persona afectada para acordar con ella qué conservar, donar, vender o tirar.
- Se procederá a hacer una limpieza profunda de las habitaciones y zonas afectadas para garantizar un retorno a la vivienda agradable, limpio y fresco.
- La mayoría de las limpiezas de choque se rigen por una serie de estándares europeos diseñados para garantizar que los equipos estén capacitados para llevar a cabo adecuadamente los servicios y desechar correctamente los posibles restos biológicos, para evitar enfermedades e infecciones.

Procedimiento:

Cuando en un determinado domicilio las condiciones higiénicas y/o de salubridad no alcancen unos mínimos básicos o imposibiliten la realización del servicio, la entidad adjudicataria emitirá informe a la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia (en adelante, DGAMD).

La DGAMD, vistos los informes, decidirá sobre las medidas a adoptar y decidirá, si procede, la realización de la correspondiente limpieza de choque a cargo de la entidad adjudicataria. Además, se valorará la suspensión temporal o cautelar del servicio contemplada en la normativa aplicable, u otras medidas.

No obstante, desde la Administración contratante se podrá requerir a la entidad adjudicataria las limpiezas de choque concretas a realizar, hasta un número de 200 horas por lote y año, sin perjuicio de lo que haya sido ofertado por la empresa adjudicataria en esta mejora y si las circunstancias así lo exijan. ²

Este servicio de limpieza a costa del contratista, y sin repercusión de coste alguno para el usuario ni para la Administración, constituye una actividad que excede de la labor ordinaria de atención doméstica que pueda corresponder al personal auxiliar de ayuda a domicilio, de acuerdo con las funciones que les corresponden conforme a los pliegos que rigen el contrato y las previsiones del convenio colectivo que resulta de aplicación, debiendo realizarse por personal especializado. Por tanto, las horas

² Esto es, sobre la base de las 200 horas de limpiezas de choque obligatorias, las entidades licitadoras podrán ofrecer, como mejora más horas, según se indica en los criterios de adjudicación.

invertidas en las limpiezas de choque, no formarán parte del cómputo mensual de horas de servicio que corresponden a las personas dependientes.

Si las referidas condiciones, además, pudieran afectar a la seguridad tanto de la persona dependiente, como de los trabajadores del servicio, aquel informe se acompañará de otro informe elaborado por el Comité de prevención de riesgos laborales. El responsable del contrato, vistos los informes, decidirá sobre la procedencia de aplicar la limpieza de choque.

La empresa adjudicataria deberá aportar todo el material y productos necesarios para desarrollar este servicio sin coste alguno para las personas dependientes. Cada limpieza de choque deberá tener una duración mínima de 4 horas y un máximo de 6 horas, y deberá desarrollarse con la asistencia simultánea de 2 profesionales.

El número de horas anuales de la bolsa destinada a la realización de limpiezas de choque vendrá determinado por las 200 horas mínimas obligatorias anuales, más las que añada en la oferta presentada por el licitador que resulte adjudicatario del lote correspondiente.

CLÁUSULA 2ª – PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

2.1.- Organización del Servicio.

Como premisas de aplicación a todo el servicio de asistencia a domicilio:

- En el acceso al servicio, no se podrán imponer requisitos discriminatorios por razón de enfermedad mental, enfermedad transmisible o alteraciones de comportamiento de las personas usuarias, ni tampoco por su grado de dependencia, ni por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal y/o genética o social.
- Se entiende que el tiempo dedicado a las personas dependientes tanto en la modalidad de atención personal como doméstica, no incluye el tiempo de desplazamiento hasta el lugar de la prestación.
- Para velar por la estabilidad en la atención al usuario, el cambio del personal auxiliar de referencia que presta el servicio al usuario tendrá carácter excepcional, salvo vacaciones, bajas, suspensiones u otras circunstancias de análoga naturaleza, que deberán ser justificadas documentalmente.

2.1.1. Acceso al Servicio:

Tras la aprobación del Programa Individual de Atención por la DGAMD, es responsabilidad de la entidad adjudicataria contactar en una primera visita presencial del coordinador de referencia con los beneficiarios del servicio, y ofrecer 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 las personas dependientes del servicio, de conformidad con los mismos. Como resultado de esta primera visita presencial, el Coordinador/a de referencia para el usuario emitirá un informe escrito, que se unirá al expediente de la persona dependiente y se caracterizará por su retroalimentación en el sistema, al convertirse en el informe de seguimiento de la persona dependiente, debiendo de ser suscrito por el/la Coordinador/a y el/la auxiliar domiciliario asignado.

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 la DGAMD.

En ningún caso, la entidad adjudicataria deberá prestar más horas que las establecidas en el Programa Individual de Atención, ni de las horas de servicio acordadas y suscritas con el usuario en el Acuerdo de conformidad, si estas fuesen inferiores a las reconocidas en el Programa de Atención Individual, sin perjuicio de los excesos que puntualmente puedan producirse en algún mes por razón de la frecuencia semanal establecida, que habrán de compensarse con el resto de los meses del año.

Las horas que se presten no se verán afectadas por el tiempo de desplazamiento del personal auxiliar hasta el lugar de la prestación.

Las horas no prestadas por causas imputables a la persona en situación de dependencia, no serán resarcidas ni acumuladas para prestarse en otro día.

Las horas no prestadas por causas imputables a la empresa adjudicataria, serán resarcidas o acumuladas para ser prestadas posteriormente al usuario, de forma consensuada con él.

La distribución de las horas mensuales en semanas, previamente establecidas de conformidad con lo expuesto anteriormente, se efectuará de mutuo acuerdo entre la persona dependiente y la entidad adjudicataria y no podrá ser modificada sin la conformidad de aquella.

En caso de discrepancia entre la entidad adjudicataria y la persona dependiente en cuanto a la distribución horaria semanal y/o las horas de atención doméstica o personal, no determinará por sí sola la suspensión temporal o la renuncia del servicio. Esta incidencia deberá ser comunicada por la entidad adjudicataria a la DGMAD para su análisis, que resolverá sobre el asunto y tendrán en consideración, previa audiencia, las posiciones de ambas partes.

En los supuestos en los que, debido a las especiales necesidades de atención y/o movilización de determinadas personas dependientes, y a pesar de las ayudas técnicas implementadas, no sea posible desarrollar alguna tarea por parte del personal auxiliar, el servicio se prestará simultáneamente por dos auxiliares y, en este caso, la intensidad del servicio será la mitad de la establecida en el Programa Individual de Atención.

El servicio también podrá ser prestado simultáneamente por más de un auxiliar y por lo tanto reducido en intensidad, cuando en el domicilio se hayan producido determinadas situaciones conflictivas que así lo aconsejen. La prestación de estos servicios compartidos requerirá la comunicación y autorización previa por la DGAMD.

2.1.2. Protocolo de inicio:

La entidad adjudicataria atenderá las alertas de alta, así como aquellas alertas que supongan un incremento de horas de servicio que ya se esté prestando. Las alertas se atenderán según el orden que determina la normativa vigente para personas en situación de dependencia de acuerdo con la lista de espera del servicio.

Sin perjuicio de los criterios establecidos en la normativa aplicable a las listas de espera de las prestaciones y servicios SAAD, para la gestión de dichas listas, el adjudicatario de cada lote propondrá un método de gestión por municipio o en su caso, por mancomunidades, que se adapte a la idiosincrasia y realidad tanto geográfica como demográfica de dicho lote. La propuesta de gestión deberá ser aprobada, al inicio de la ejecución, por la DGAMD y quedará incluida en el protocolo de inicio, sin perjuicio de las modificaciones que sufra para adaptarla a la realidad cambiante.

La entidad adjudicataria deberá comunicar a la DGAMD de la Comunidad de Madrid las personas que no haya podido localizar para poder en marcha el servicio. Para que se considere esta situación de “no localización”, la entidad adjudicataria deberá haber intentado contactar con la persona dependiente a través de los teléfonos facilitados, al menos en seis ocasiones, en días y franjas horarias distintas (mañana y tarde), pudiéndose utilizar otras vías para su localización, como el correo electrónico. Cuando no sea posible la localización por ningún canal de comunicación, se dará traslado al órgano correspondiente que procederá siguiendo protocolo administrativo.

Para proceder al inicio del servicio, la entidad adjudicataria deberá visar/grabar la correspondiente alerta de alta en la herramienta informática diseñada a tal efecto.

La puesta en marcha efectiva del Servicio de Ayuda a Domicilio se producirá tras la suscripción, entre la entidad adjudicataria del servicio y la persona dependiente, del Acuerdo de conformidad correspondiente el día de la primera entrevista presencial obligatoria del coordinador/a, que debe responder al modelo incorporado como Anexo II.

Dicho acuerdo se firmará preferentemente en un dispositivo digital, y únicamente si el usuario no estuviera conforme, podrá realizarse de forma manuscrita en el domicilio de la persona en situación de dependencia el mismo día en que se realice la primera visita presencial obligatoria del coordinador/a y, posteriormente, se le facilitará su copia firmada bien mediante el acceso con usuario y contraseña al módulo de familias/ dependientes, o similar, del software de gestión de la empresa, o bien, mediante envío postal certificado.

La fecha de efectos a reflejar en la aplicación informática corresponderá en todo caso al primer día de inicio efectivo del servicio. La empresa adjudicataria deberá visar/grabar diariamente dichas altas, y en todo caso, en un período no superior a 7 días naturales.

2.1.3 Altas:

El inicio de la prestación del servicio por parte de la entidad adjudicataria no será superior a 7 días naturales a partir de la fecha en que se traslade el listado de personas dependientes en lista de espera.

En caso de que se produzca acumulación de altas o altas masivas, por indicación de la Comunidad de Madrid, distintas de las que se deriven de la reposición mensual ordinaria de las bajas producidas durante el mes, el plazo para el inicio de la prestación del servicio será de 15 días naturales.

No obstante, en caso que la Comunidad de Madrid ordene un alta urgente, en base a criterios técnicos a la entidad adjudicataria, el servicio se iniciará en un plazo máximo de 48 horas.

Antes de iniciar el servicio, deberá existir un primer contacto de la entidad adjudicataria con la persona dependiente mediante llamada telefónica o mensaje de correo electrónico cuando corresponda, para decidir conjuntamente el día y hora de una primera entrevista presencial obligatoria de valoración e información sobre las condiciones del servicio a prestar. La omisión de esta entrevista constituye un incumplimiento grave de las obligaciones del contratista y podrá conllevar la correspondiente penalidad.

Dicha entrevista presencial deberá realizarse por el/la coordinador/a que corresponda en el domicilio de la persona dependiente, preferiblemente con la presencia de un familiar. Deberá ir identificado con el correspondiente carnet, con la imagen corporativa de la Comunidad de Madrid y de la entidad adjudicataria, y deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Se presentará como su persona interlocutora, para cualquier incidencia o comunicación que, sobre el servicio, desee realizar a la entidad adjudicataria, proporcionándole al usuario los canales de comunicación y los contactos necesarios para garantizar la atención inmediata ante cualquier incidencia, queja, duda o cuestión que necesite plantear.
- Respetando en todo momento lo recogido en el PIA, apreciará las necesidades de atención de la persona dependiente, acordando las tareas a realizar por parte del personal auxiliar de ayuda a domicilio y los horarios para la prestación del servicio, en función de estas necesidades, y las preferencias de la persona dependiente. Asimismo, recogerá información sobre gustos, preferencias, aficiones y cualquier otra que pueda servir para personalizar el servicio y desarrollar una atención individualizada.
- Ofrecerá información de forma sencilla y clara, y en su caso, a su cuidador, sobre el funcionamiento, características del servicio (tareas que desarrolla el personal auxiliar de ayuda

a domicilio y tareas que quedan excluidas), así como sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del mismo.

- En este sentido, deberá recordar o incidir especialmente en lo siguiente:
 - Número de horas reconocidas en el Programa Individual de Atención, horas de servicio semanal que como máximo se podrán realizar, así como las franjas horarias de prestación.
 - Tareas que podrá realizar el personal auxiliar domiciliario y la necesidad, en su caso, de proporcionarle el material necesario para su ejecución.
 - Importe por hora de servicio que la persona dependiente, en su caso, deberá abonar y forma de pago.
 - Procedimientos, plazos y efectos para comunicar ausencias, suspensiones temporales, renuncia parcial o total y o solicitar reinicio.
 - Procedimiento de presentación de solicitud o queja.
- La valoración realizada por el Coordinador/a de referencia para el usuario en la primera visita es obligatoria, se producirá antes del comienzo del servicio, y posteriormente se elaborará un informe, que será facilitado al Servicio de Seguimiento de Programas de la Comunidad de Madrid para su supervisión. Este informe inicial se unirá al expediente de la persona dependiente y se caracterizará por su retroalimentación en el sistema, al convertirse en el informe de seguimiento de cada usuario, debiendo de ser suscrito por el/la Coordinador/a correspondiente a cada ratio y el/la auxiliar domiciliario asignado.
- La elección del personal auxiliar de ayuda a domicilio se hará según el Convenio Colectivo vigente, atendiendo a criterios de cercanía, afinidad y preferencia, experiencia o circunstancias como el estado de salud de la persona usuaria, la presencia de animales de compañía en el hogar u otros, y respetando la normativa de prevención laboral.
- Como resultado de esta entrevista, se firmará el Acuerdo de conformidad, que debe responder al modelo incorporado como Anexo III, que recogerá toda la información señalada anteriormente.

Ni en este primer contacto ni en posteriores, se podrá solicitar personal o telefónicamente los datos relativos a las cuentas bancarias, o cualquier otro dato de carácter confidencial, a las personas usuarias. La empresa deberá solicitar siempre esta información a la DGAMD.

Recepción y atención de las llamadas de las personas dependientes:

La posibilidad de contactar con la empresa estará operativa desde las 7,00 horas hasta las 22,00 horas, es decir, durante el horario de la prestación del servicio, todos los días de la semana. En todo caso, se facilitará un canal de comunicación telefónica personal con atención permanente e inmediata en el horario indicado, de carácter gratuito para el usuario. Dicho canal será reforzado en las horas de más afluencia de llamadas del día. Además, el canal de recepción de llamadas será distinto al de emisión de estas. Un número de llamadas recibidas no atendidas por la central superior al 20% anual podrá conllevar una infracción grave que conllevará la correspondiente penalidad.

Además del canal telefónico, deberá facilitarse a las personas dependientes un correo electrónico y un acceso al software de gestión de la empresa adjudicataria del servicio en el módulo de familias/dependientes o similar. Las personas dependientes podrán optar por la utilización de cualquiera de los tres canales. No ofrecer estos canales de comunicación constituye un incumplimiento grave de las obligaciones del contratista, que conllevará la correspondiente penalidad.

La entidad adjudicataria deberá mantener un canal de recepción y atención inmediata de llamadas de carácter permanente, para recibir y atender todas las llamadas de las personas dependientes en relación 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, reforzando el

servicio en las horas más activas del día (de 9 a 14h/ de 16 a 19h) y dedicando líneas distintas para la recepción y para la salida de llamadas. Fuera de este horario, estará operativo un servicio de contestador para registrar las llamadas y poder llevar a cabo la gestión posterior de las mismas.

Esta vía de comunicación usuario-empresa debe contar con el número de líneas y el número de personas necesarias que atiendan las comunicaciones para garantizar la atención inmediata las personas dependientes.

La empresa adjudicataria deberá recoger, registrar y almacenar todas las incidencias telefónicas que se produzcan en la prestación del servicio en su sistema de gestión de la información.

La entidad grabará todas las llamadas entrantes o salientes, que conservará al menos durante dos años, tanto de las personas dependientes como de sus familiares, debiendo estar dicha grabación a disposición de la DGAMD.

En las llamadas, se informará a la persona dependiente que la llamada va a ser grabada, con el fin de comprobar en su caso la calidad en la prestación del servicio, así como de la política de protección de datos personales.

El adjudicatario deberá conservar y mantener a disposición de la Comunidad de Madrid la grabación de las llamadas recibidas para poder verificar la calidad del servicio. El plazo de conservación de estas llamadas será de dos años, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

En este sentido, el adjudicatario tiene la obligación de cumplir con lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2002, de 3 de mayo, del que deberá estar en posesión con CATEGORIA MEDIA, al tratarse de datos de carácter sociosanitario.

La entidad dispondrá de un protocolo relativo a la gestión de llamadas. Dicho protocolo incluirá también las acciones correctoras o dirigidas a subsanar cualquier incidente que pueda presentarse con respecto al servicio.

Al recibir o efectuar cada llamada, la empresa deberá presentarse con su nombre comercial, informando que es gestora del contrato de Ayuda a Domicilio para personas dependientes de la Comunidad de Madrid en el Área que corresponda, donde radica el domicilio de la persona dependiente.

Asimismo, deberá informarse al usuario respecto a la política de protección de datos personales, con la siguiente locución:

“Se informa que los datos personales van a ser tratados por encargo de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia de la Comunidad de Madrid, conforme la normativa vigente en materia de protección de datos (Reglamento General de Protección de Datos y Ley Orgánica 3/2018), para prestarle este servicio. Puede ejercer sus derechos respecto a sus datos personales a través de una solicitud en Registro, telemático o presencial. También puede consultar más información en www.comunidad.madrid/proteccion de datos”.

2.1.4 Horarios de prestación y atención a las personas dependientes:

El horario de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio es el siguiente:

- a) Con carácter ordinario:
 - De lunes a viernes, desde las 7:00 horas, hasta las 22:00 horas.
 - Sábados, desde las 7:00 horas, hasta las 15:00 horas.
- b) Con carácter excepcional: se podrán conceder horas fuera de horario de carácter ordinario:
 - Sábados, desde las 15:00 horas, hasta las 22:00 horas

- Domingos y festivos, desde las 7:00 horas, hasta las 22:00 horas.
Estos servicios se limitarán a la realización de las tareas de atención personal y las horas no podrán compensarse en caso de no ser prestadas.

Para la consideración de días festivos, se tendrán en cuenta los días estipulados en el calendario laboral oficial como fiestas nacionales, regionales o locales del municipio de residencia de la persona dependiente.

Con carácter general, el servicio mínimo será de una hora continuada y las fracciones serán de 30 minutos de duración. En casos excepcionales, cuando la empresa valore que el servicio pueda ser inferior a 1 hora continuada, lo comunicará como una incidencia para ser resuelta por la DGAMD.

La prestación del servicio de las horas concedidas se hará de común acuerdo entre la empresa adjudicataria y la persona dependiente, respetando las franjas horarias que a continuación se especifican, si bien dichos horarios se adecuarán a la estación del año:

- Levantar: se efectuará entre las 07:00 y las 10:30 horas, salvo petición del usuario solicitando que sea más tarde.
- Acostar: se efectuará entre las 20:00 y las 22:00 horas, salvo petición del usuario solicitando que sea más temprano.
- Comida: entre las 13:00 y las 15:00 horas.
- Cena: entre las 19:30 y las 21:30 horas.
- Para el acompañamiento al médico u otros lugares previstos, se acordarán con antelación el día y la hora 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 tendrán en cuenta las peculiaridades de las personas dependientes a atender, procurando ajustar los horarios a las necesidades y deseos expresados por ellos o sus familiares.

Prestación del servicio a personas dependientes con servicio activo:

La entidad adjudicataria deberá dar continuidad a la atención de las personas dependientes en activo en las mejores condiciones. En particular, deberá atender desde la fecha de efectos del contrato todos aquellos servicios que se encuentren en activo en ese momento, incluidos los que puedan encontrarse puntualmente en situación de suspensión temporal.

La DGAMD de la Comunidad de Madrid facilitará a la entidad adjudicataria, la información necesaria para la puesta en marcha del servicio (número de expediente, datos de identificación, domicilio, teléfonos de contacto, N° de cuenta bancaria, 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. Si posteriormente se modifica el horario pactado previamente con el usuario, deberá firmarse un nuevo acuerdo de conformidad.

En ningún caso, la entidad adjudicataria podrá modificar los datos relativos al coste del servicio, la aportación de la persona dependiente o sus datos personales (identificación y domicilio).

Custodia de llaves:

Queda prohibida la entrega, recogida y/o custodia de llaves, por parte del personal auxiliar prestador del servicio, para el acceso al domicilio.

Sólo en casos excepcionales (entiéndase aquellos casos en los que la persona dependiente, debido a causas imprevistas, se encuentre impedida temporalmente para poder abrir la puerta de acceso al domicilio, incluso por control remoto, y no dispone de apoyos personales que le pueda sustituir en la labor), previo informe de necesidad y autorización del órgano competente en materia de dependencia, la entidad adjudicataria 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.

Para estos casos, la entidad deberá disponer de un protocolo de tenencia y custodia de llaves que recoja entre otros aspectos el deber de la persona dependiente de entregar, junto con la copia de llaves, un documento firmado eximiendo de responsabilidad tanto a la entidad adjudicataria, como a la Comunidad de Madrid de cualquier incidencia que pueda producirse como consecuencia de la tenencia de llaves.

2.1.5 Lugar de prestación del servicio:

Para la prestación del servicio, así como para su supervisión, la persona dependiente deberá facilitar el acceso al domicilio, tanto a los profesionales del servicio de ayuda a domicilio como en su caso, a los coordinadores del servicio o bien los técnicos responsables de la evaluación de riesgos laborales.

En ningún caso el personal auxiliar domiciliario o cualquier otro profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona dependiente sin estar ésta presente.

El servicio se prestará en el domicilio que se determine como residencia habitual de la persona dependiente. No obstante, pueden darse las siguientes situaciones:

1: Itinerancias permanentes:

Las personas dependientes en situación de itinerancia permanente entre distintos domicilios, por tener distribuida su atención entre distintos cuidadores, recibirán el servicio por parte de la empresa que gestione el servicio en el domicilio de empadronamiento. En estos casos, será la entidad adjudicataria del domicilio de empadronamiento, quien deberá continuar prestándolo. De la misma manera, esta circunstancia se pondrá en conocimiento a la DGAMD de la Comunidad de Madrid.

2: Itinerancias temporales:

Cuando una persona dependiente precise ser atendida por sus hijos u otros familiares y deba trasladarse temporalmente a otro domicilio dentro de la Comunidad de Madrid, la entidad adjudicataria del domicilio donde se produjo el alta, continuará realizando la atención, con independencia de que el domicilio al que se traslade se encuentre en un municipio adjudicado a otra entidad, o en el municipio de Madrid.

Estas situaciones podrán mantenerse durante un plazo máximo de seis meses continuados. No obstante, en caso de que la persona requiera permanecer durante más tiempo en dicha itinerancia temporal, será necesaria la autorización por parte de la DGAMD.

3: Situaciones con dificultades para el empadronamiento por distintas causas:

En aquellos casos que presenten una situación de vulnerabilidad social, o bien dificultades para el empadronamiento en el domicilio donde vayan a recibir el servicio, se valorará por la DGAMD prestación del servicio en el domicilio donde exista la dificultad de realizar el empadronamiento.

2.1.6 Ausencias domiciliarias, modificaciones, bajas, renunciaciones, suspensiones, reinicios:

Ausencias domiciliarias.

En el supuesto de que el personal auxiliar se presente en el domicilio en el horario habitual y se produzca una ausencia domiciliaria de la persona dependiente, sin previa comunicación a la entidad adjudicataria, esta situación, así como la negativa a abrir la puerta al personal auxiliar, tendrá la consideración de incidencia y deberá ser comunicada a la DGAMD.

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

Asimismo, la entidad adjudicataria 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 por a la DGAMD de la Comunidad de Madrid.

Modificación del Servicio:

Respecto a la intensidad del servicio, cuando la modificación del servicio sea debida a modificaciones que se hayan establecido en el Programa Individual de Atención, se procederá de igual manera que en el caso de las altas.

Cuando la modificación del servicio sea debida a la renuncia de la persona dependiente al total o a una parte de las horas reconocidas en el Programa Individual de Atención, esta debe comunicarla bien por escrito a la Comunidad de Madrid, bien a través de una llamada telefónica, que será grabada, a la entidad adjudicataria del servicio, que registrará en la herramienta de gestión dicha modificación.

No obstante, la persona dependiente podrá solicitar por escrito a la DGAMD la reactivación total o parcial de las horas de servicio a las que hubiera renunciado, incorporándose a la lista de espera en el puesto que le corresponda.

Órdenes de baja en la prestación del servicio:

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

- Fallecimiento de la persona dependiente.
- Ingreso definitivo en residencia.
- Traslado a otra Comunidad Autónoma u otro país.
- Traslado definitivo a otro municipio de la Comunidad de Madrid.
- Cuando se haya producido una revisión del Programa Individual de Atención con la asignación de un nuevo recurso incompatible al Servicio de Ayuda a Domicilio.

La entidad adjudicataria procederá a dar de baja el servicio, registrándolo en la aplicación informática, mediante la acción de visado, con su correspondiente fecha de efectos.

Renuncia parcial o total del servicio:

Las personas dependientes podrán renunciar de forma parcial o total a las horas reconocidas en el Programa Individual de Atención.

La renuncia total supone la cesación con carácter indefinido del servicio. Sin embargo, no se modificará su Programa Individual de Atención si no lo solicita expresamente; por ello podrá pedir su reincorporación a la lista de espera cuando lo considere oportuno.

La renuncia parcial supone la reducción en la prestación de las horas establecidas en el Programa Individual de Atención. Esta renuncia no modificará dicho programa y podrá solicitar el restablecimiento de horas en renuncia solicitando su reincorporación a la lista de espera, cuando lo considere oportuno.

Dicha solicitud de reactivación total o parcial se presentará por escrito en el formulario diseñado al efecto o mediante los medios establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La empresa deberá registrar las renunciaciones en la herramienta informática de gestión.

La baja definitiva en el servicio se propondrá por parte de la entidad adjudicataria, a través de la aplicación informática y de acuerdo con las especificaciones contenidas en las instrucciones de manejo de esta. Dicha propuesta deberá ser aceptada por la DGAMD.

Suspensiones temporales:

Se entiende por suspensión del Servicio de Ayuda a Domicilio la situación en la que se interrumpe el servicio que presta la empresa, a solicitud de las personas dependientes, por ausencia temporal del domicilio durante un periodo continuado de hasta dos meses.

Se consideran motivos para causar una suspensión en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio alguno de los siguientes:

- Vacaciones
- Hospitalización
- Traslado por itinerancia fuera del domicilio habitual
- Ingreso temporal en recurso no compatible (Residencia)
- Traslado temporal de domicilio por convalecencia y/o similar
- Traslado temporal de domicilio por impedimentos en el entorno
- Otras situaciones demostrables objetivamente, como ausencias no programadas y otros motivos atribuibles a la persona dependiente, que imposibiliten la prestación del servicio.

Cuando la persona dependiente o su representante comunique que desea suspender el servicio por alguno de estos motivos, se les informará que el plazo general de suspensión es como máximo de dos meses consecutivos. Cuando se supere este período dentro del año natural por desplazamiento fuera del domicilio habitual, o por ingreso temporal en un servicio incompatible, podrá ser ampliado por condiciones objetivamente demostradas, que en ningún caso podrá exceder de los seis meses:

- Cuando la situación se prolongue más de dos meses, la empresa informará a la persona usuaria de la necesidad de que la DGAMD autorice su permanencia en dicha situación de suspensión. Para ello, la empresa comunicará a la DGAMD el motivo por el cual la persona continúa fuera de su domicilio. Una vez autorizada, la empresa deberá realizar las llamadas de control necesarias, que serán, como mínimo, una al mes, para comprobar la situación de la persona.
- Cuando las vacaciones se disfruten en verano, el período se considerará desde el 15 de junio hasta el 15 de septiembre, es decir, se podrá permanecer en esta situación tres meses, aunque se valorará caso a caso otras fechas propuestas por las personas usuarias.
- En los supuestos distintos a vacaciones, por razones objetivas, como olas de calor, cuidado de familiares, u otros debidamente justificados, si transcurrido el plazo de dos meses la persona usuaria o su representante no han contactado con la empresa, se realizará por parte de ésta una llamada de control para conocer si las causas que dieron lugar a la suspensión siguen vigentes, en cuyo caso remitirá un informe al SSCM para su valoración.

La empresa deberá realizar una llamada de control al menos con una semana de antelación a la fecha en que haya señalado la persona que finalizará la suspensión del servicio o bien si este plazo se acerca a los seis meses, en la que le informará de que a partir de dicha fecha este debe reiniciarse.

Una vez transcurrido dicho plazo de 6 meses sin que la persona usuaria o su representante hayan reiniciado el servicio, se procederá de la siguiente manera:

- La empresa realizará una última llamada en la que se le recordará la necesidad de solicitarlo y si está dispuesta a hacerlo. Si en este momento señala que no le interesa, se hará la propuesta de baja del servicio por renuncia voluntaria. La grabación de esta llamada será el justificante que acredite la renuncia expresa de la persona usuaria. Si la persona no reinicia el servicio ni renuncia a este, se le informará que se propondrá a la DGAMD la valoración de su situación, que puede desembocar en la pérdida del derecho a recibir el servicio por incumplimiento de los requisitos regulados en el artículo 61 del Decreto 54/2015.

Se podrá ampliar el plazo máximo de suspensión hasta seis meses, en los todos los supuestos salvo en el de vacaciones.

Siempre, y en todo caso, superados los seis meses de suspensión, se propondrá por la empresa a la persona usuaria la renuncia voluntaria.

En todas las llamadas en las que se va a grabar la renuncia expresa, se deberá informar a la persona usuaria y/o su representante sobre las consecuencias que implica renunciar (regresar a la lista de espera), así como de la forma en que posteriormente se puede reactivar el servicio.

Procedimiento para la suspensión cautelar del servicio:

De acuerdo con la normativa vigente por la 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, la DGAMD podrá suspender cautelarmente, por un plazo máximo de tres meses y mediante resolución debidamente motivada, el derecho a percibir el servicio de ayuda a domicilio, cuando existan indicios fundados de incumplimiento de alguna de las obligaciones que constan en el Acuerdo de conformidad suscrito con la empresa prestadora del servicio.

CLÁUSULA 3ª. PROCESO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

3.1.- Protocolos de atención.

La entidad adjudicataria deberá disponer de los siguientes protocolos referidos tanto a la gestión del servicio como a la atención a la persona dependiente. Preferentemente, los protocolos deberán establecerse en un entorno electrónico, para facilitar su implantación y trazabilidad:

1) *Protocolos de gestión del servicio:*

- a. Protocolo de actuación para situaciones de emergencia.
- b. Protocolo de control presencial del personal auxiliar de ayuda a domicilio.
- c. Protocolo de incidencias: actuación ante la imposibilidad de realizar un servicio, cambio de horario puntual, demanda de servicio adicional (no urgente) y de una urgencia o emergencia.
- d. Protocolo (programa) de formación continua del personal.
- e. Protocolo de prevención de riesgos laborales, mediante el cual la entidad articulará las medidas para garantizar la vigilancia de la salud de las personas trabajadoras, independientemente del tipo de contrato, en función de los riesgos a los que estén expuestos,

2) *Protocolos para la atención a las personas dependientes:*

- a. Protocolo de servicio: puesta en marcha, gestión de ausencias, detección de situaciones de riesgos,
- b. Protocolos de actuación cuando se requiera la atención de dos auxiliares de ayuda a domicilio (por necesidad de realización de ciertos esfuerzos físicos, etc.).

c. Protocolo de tenencia y custodia de llaves

CLÁUSULA 4ª. PROYECTOS PILOTO EN EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Desde la Comunidad de Madrid se pretende adaptar la ayuda a domicilio a la realidad de las personas dependientes de la región. Para ello, va a implementar tres proyectos pilotos que permitan dar respuesta a situaciones específicas, tales como la atención de los usuarios de zonas dispersas, así como aquellas personas dependientes que viven en soledad no deseada. Estos dos proyectos suponen un paso más en la mejora del ámbito de los cuidados.

Con estos proyectos, que tienen que ser llevados a cabo por la entidad adjudicataria, se pretenden adaptar las prestaciones del servicio, reforzando la cercanía, la autoconfianza y la relación entre las personas dependientes y los colaboradores naturales, entes públicos y privados específicos en la atención al mayor y la dependencia; detectando posibles casos de riesgo y previniendo la institucionalización innecesaria de las personas dependientes que así lo desean, con una alternativa adecuada para continuar viviendo en su entorno, ofreciendo a su vez mayor apoyo a las personas dependientes en soledad, fomentando la capacitación en su entorno comunitario, favoreciendo a la vez la reducción del sentimiento de soledad no deseada.

4.1. Proyecto SAD CERCA DE TI.

Para mejorar la atención de las personas, desde la Comunidad de Madrid se está ensayando una nueva forma de provisión del servicio basada en la creación de equipos de profesionales que atienden a un grupo de personas dependientes que viven en una misma zona residencial. Implica la creación de equipos de entre 10 y 15 profesionales que atienden a entre 40 y 60 personas dependientes que residen en una pequeña zona.

Este sistema permite crear comunidades de cuidados estables que mejoran la continuidad, proximidad y personalización de la atención, así como las condiciones de trabajo de los/las profesionales.

Los equipos auto gestionan los servicios en cada zona establecida: deciden cómo han de dar los servicios de acuerdo con las prescripciones de los/las trabajadores/as sociales y las preferencias y necesidades de las personas dependientes. Esto permite reducir las actuales puntas de trabajo en las franjas de mañana, conseguir jornadas de trabajo más largas y completas, y trabajar en equipo, disponiendo de un espacio para reunirse y un tiempo de coordinación.

Será obligación de la entidad adjudicataria iniciar y mantener el funcionamiento de este proyecto, de acuerdo a esta forma de organización en dos zonas, además de planificar la ampliación del mismo a otras zonas, para el cumplimiento progresivo con lo establecido en el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, publicado por Resolución de 28 de julio de 2022 de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, según el cual el trabajo se organizará preferentemente en pequeños equipos de profesionales de proximidad que atenderán a las personas dependientes de una misma área territorial, de forma que minimicen los tiempos de desplazamiento.

4.2.- Proyecto de Envejecimiento Activo.

Se pretende poner en marcha un proyecto piloto en el que las entidades adjudicatarias de cada lote se coordinen con los agentes públicos y privados, para fomentar aquellas actividades que promuevan la prevención de la dependencia y el envejecimiento activo, sean éstas gestionadas por las EELL o por la Comunidad de Madrid.

El desarrollo de este proyecto puede comprender:

- Realización de un sondeo entre las personas dependientes del servicio sobre las preferencias,

motivaciones y capacidad para la participación en actividades lúdicas y de ocio.

- Difusión y motivación a la participación entre las personas dependientes del servicio de ayuda a domicilio en las actividades de promoción del envejecimiento activo y animación sociocultural para personas mayores promovidos por el Servicio de Iniciativas Sociales que ya se organizan en los Centros de día o en otros lugares o infraestructuras que se hayan designado.

- Diseño, ejecución y gestión de actividades complementarias a las ya existentes, de acuerdo con las necesidades y preferencias detectadas entre las personas dependientes del servicio, así como de actividades que ya existan pero que necesiten de adaptaciones específicas para facilitar la participación de las personas dependientes del servicio.

La entidad adjudicataria deberá presentar la propuesta de cómo poner en marcha y llevar a cabo este proyecto, que deberá iniciarse en el primer trimestre del contrato.

4.3.- Proyecto de detección Mayores en Soledad (Soledad no deseada).

Se pretende poner en marcha un proyecto piloto en el que las entidades adjudicatarias de cada lote se coordinen con los agentes públicos y privados de la Red de Coordinación de Atención a Personas Mayores en Soledad de la Comunidad de Madrid.

A tal fin, las entidades adjudicatarias, ya sea a través de la coordinadora de zona ya sea a través del auxiliar de ayuda a domicilio, deberán reflejar en el informe inicial individual de cada usuario aquellos casos que detecten de personas en situación de soledad no deseada.

Detectadas dichas situaciones, se dará traslado en el plazo máximo de 15 días naturales a los servicios sociales de atención social primaria del municipio en el que se ubique el domicilio del usuario. En los informes de seguimiento de los casos de soledad no deseada, se reflejará las actuaciones llevadas a cabo por los servicios municipales. En el supuesto de que, transcurridos 4 meses desde la derivación del caso a los servicios sociales municipales, no se hubiera activado ninguna atención al usuario, el adjudicatario reflejará dicha incidencia en el módulo de gestión de usuarios, dando traslado a la DGAMD de todos los casos que hayan rebasado los 4 meses sin respuesta.

Estos casos serán remitidos a la Red CRAMAS desde la DGAMD.

CLAUSULA 5ª. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

5.1.- Obligaciones generales.

Además de las obligaciones contenidas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y demás disposiciones aplicables, la entidad adjudicataria tendrá las siguientes obligaciones, cuyo incumplimiento llevará consigo la imposición de penalidades:

- Asumir todas las órdenes e instrucciones que el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid emita, relacionadas con la gestión del servicio. Su incumplimiento se considera una infracción grave.
- Dar cumplimiento a todos los compromisos, propuestas y obligaciones incluidos en los pliegos, así como en la oferta del contratista. Su incumplimiento se considera una infracción muy grave.
- La entidad adjudicataria deberá prestar el servicio sin interrupciones ni suspensiones, de forma diligente y coordinada para la asunción del servicio.
- La entidad adjudicataria deberá prestar los servicios a toda aquella persona a quien se le haya concedido el servicio.
- La entidad adjudicataria deberá suscribir un seguro de responsabilidad civil. Deberá indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera

el desarrollo del servicio, salvo que el daño no sea producido por causas que le sean imputables.

5.2.- Obligaciones específicas del servicio.

- La entidad adjudicataria deberá estar inscrita en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de Carácter Social de la Comunidad de Madrid
- El tiempo de prestación del servicio se realizará en su totalidad en el domicilio de la persona dependiente y en el entorno comunitario próximo al mismo. Cuando proceda, podrá ser destinado a tareas encomendadas fuera del hogar (compras, acompañamiento a consultas médicas, etc.).
- Disponer de una plataforma que permita la gestión del servicio de manera integral, que desarrolle un modelo de tecnología preventivo y con visión 360 centrado en la persona, que permita la elaboración de su plan de intervención de actividades de atención personal y de atención doméstica que le puedan corresponder.
- La entidad adjudicataria facilitará al personal que designe el órgano competente en materia de dependencia, los permisos y conocimientos necesarios para el acceso a la aplicación informática de gestión y consulta de la información. Su incumplimiento se considera una infracción muy grave.
- El sistema informático debe incluir al menos tres módulos destinados al seguimiento del servicio, a las personas dependientes/familiares, y a la gestión económica. En concreto, mediante un acceso a través de URL, plenamente interoperable con los sistemas de Información de la Comunidad de Madrid, que permitirá:

1) *Módulo de seguimiento del servicio*: este módulo permitirá hacer seguimiento de cada uno de las personas dependientes, constando el informe inicial que suscriba el personal de coordinación con el personal auxiliar, así como todas las actualizaciones que sobre el mismo realicen los profesionales destinados a dicho usuario. Igualmente, quedarán plasmadas las horas SAD prestadas, suspensiones, cambios de PIA...etc.

2) *Módulo de personas dependientes/familias*: para que el usuario y/o su familiar/cuidador interactúe con los profesionales que le prestan el servicio con asiduidad. Podrá identificar al coordinador de zona e interactuar, haciéndole llegar las incidencias y comunicaciones más relevantes. Deberá constar cómo se han solventado las cuestiones e incidencias que las personas dependientes le trasladen. Se deberá habilitar el acceso a este módulo tanto a los beneficiarios del servicio como a la DGAMD.

3) *Módulo de Gestión Económica*: en el mismo quedará recogido el detalle de la facturación, agrupado por DNI de usuario y mes, en el que consten las altas, bajas, renunciaciones o cualquier modificación que tenga repercusión en la facturación y seguimiento económico del contrato.

Este módulo, además de facilitar el acceso mediante URL, estará diseñado en un formato que permita la extracción y exportación de tablas o documentos Excel para su cotejo y comprobación por el personal técnico de la Comunidad de Madrid.

- Se deberá velar por la estabilidad en la atención al usuario, de tal forma que el cambio del personal auxiliar de referencia que presta el servicio al usuario tendrá carácter excepcional, salvo vacaciones, bajas, suspensiones u otras circunstancias de análoga naturaleza, justificadas de forma fehaciente. Su incumplimiento se considera una infracción grave.
- Las vacaciones y bajas del personal encargado de prestar el servicio, serán sustituidas en su totalidad, siendo atendido cada persona dependiente por un máximo de 3 - 4 auxiliares al año.
- De acuerdo con lo establecido en el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, publicado por Resolución de 28 de julio de 2022 de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, la actividad

del personal de atención directa de primer nivel conlleva la movilidad continua pero desigual entre los domicilios de las personas dependientes del servicio. Las horas que se dediquen a desplazamientos entre domicilios de personas dependientes realizados, consecutivamente, tendrán la consideración de trabajo efectivo. Los tiempos de desplazamiento de las trabajadoras y trabajadores en ningún caso minorarán el tiempo de atención que le corresponda a cada persona dependiente.

La entidad adjudicataria debe gestionar el servicio para que los tiempos de desplazamiento sean los mínimos posibles. El trabajo se organizará preferentemente en pequeños equipos de profesionales de proximidad que atenderán a las personas dependientes de una misma área territorial, de forma que minimicen los tiempos de desplazamiento.

- Asegurar que el personal auxiliar y coordinadores que acuden a los domicilios de las personas dependientes vayan debidamente identificados con el correspondiente carnet con fotografía, incorporando la imagen corporativa que se establezca y con el material necesario para la prestación del servicio. La Comunidad de Madrid y la empresa prestataria aportarán los logotipos y la identidad corporativa correspondiente. Su incumplimiento se considera una infracción grave.
- Elaborar y remitir, a la Comunidad de Madrid, una memoria anual de gestión del servicio, en la forma y por el medio que se determine. Dicho documento deberá estar a disposición de la DGAMD 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 anteriores a la fecha de finalización de este. Su incumplimiento se considera una infracción grave.
- Informar a la DGAMD de todas las incidencias graves del servicio, tanto las relativas al funcionamiento, como aquéllas que puedan influir directamente en el correcto desarrollo de este, sin perjuicio del registro y control correspondiente de todas las incidencias de cualquier índole que se produzcan. Su incumplimiento se considera una infracción grave.
- Acceder regularmente a la aplicación informática de que disponga la Comunidad de Madrid, en materia de dependencia, a efectos de mantener actualizada la información referente a la gestión del servicio, registrando diariamente (en tiempo real) todos los movimientos que se produzcan, tales como visados de altas, bajas, modificaciones y tramitación de suspensiones temporales, etc. La demora en la actualización de la información y de las incidencias correspondientes que pueda incidir negativamente en la gestión adecuada de procedimientos o comprobaciones, podrá dar lugar a la imposición de penalidades. Su incumplimiento se considera una infracción leve.
- Disponer, desde las 7:00 y hasta las 22:00 horas, todos los días del año, del personal necesario y suficiente para mantener cubiertas todas las funciones derivadas de la prestación del servicio, incluida la coordinación. Su incumplimiento se considera una infracción grave.
- Grabar las llamadas telefónicas que se mantengan con las personas dependientes y conservarlas durante al menos dos años. Su incumplimiento se considera una infracción grave.

5.3.- Obligaciones respecto al personal.

- Contar con los medios materiales y personales suficientes en número y cualificación para atender los servicios objeto de contrato, asumiendo todos los costes derivados de la relación laboral, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará como personal de la Comunidad de Madrid.
- La entidad adjudicataria quedará obligada a subrogarse en la relación laboral del personal que actualmente preste el servicio, según la normativa vigente.
- Estar en alta y al corriente en sus obligaciones tributarias y de la Seguridad Social, así como del cumplimiento de las obligaciones legales que le competan por su régimen empresarial. Las

entidades adjudicatarias serán las únicas obligadas y responsables del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria.

- Hacer cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre el secreto profesional y todas las prevenciones necesarias para el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales.
- Las empresas adjudicatarias están obligadas a proporcionar a todos los trabajadores de su plantilla información acerca de: el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, las Normas de Funcionamiento y el Protocolo de Actuación ante situaciones de emergencia, facilitando los manuales correspondientes. Asimismo, están obligadas a cumplir con las exigencias establecidas en la legislación vigente en esta materia, tanto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y en su caso, la normativa de desarrollo³.
- Las empresas adjudicatarias están obligadas independientemente de la organización preventiva elegida para gestionar los riesgos laborales, a destinar los recursos y medios propios necesarios para integrar de forma eficaz la prevención de dichos riesgos de acuerdo con la citada normativa y conforme acuerde con el Comité de Seguridad y Salud, o en su defecto de acuerdo con lo negociado entre delegados de prevención y la propia empresa.
- 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.
- Garantizar, que el personal a su cargo trata con el debido respeto y decoro a las personas dependientes de los servicios. Su incumplimiento se considera una infracción muy grave.
- Al tratarse de servicios de atención a personas vulnerables, cuando una persona trabajadora no se comporte con la diligencia precisa en la realización de su cometido o no proceda con la debida corrección tanto en su trato con la persona dependiente como con el resto de personas involucradas en el servicio, pudiéndose considerar su acción u omisión como una incidencia grave que suponga una desprotección o riesgo grave para la persona dependiente o para el personal que presta el servicio; o la conducta pueda ser calificada como delito o falta en el código penal, la empresa adjudicataria deberá separar a esa persona trabajadora de manera inmediata y no podrá realizar ningún trabajo dentro de este servicio contratada.
- En caso de huelga de los trabajadores, las entidades adjudicatarias garantizarán los servicios mínimos dirigidos a cubrir las necesidades básicas de las personas dependientes.

La entidad adjudicataria deberá mantener informada a la DGAMD de las incidencias y desarrollo de la huelga. Una vez finalizada, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y el número de horas y servicios que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de una semana tras la finalización de la huelga.

- En ningún caso el personal de las entidades adjudicatarias podrá entrar en el domicilio de la persona dependiente sin que la misma esté presente, o recibir gratificación, donación o contraprestación económica alguna por parte de las personas dependientes.
- El personal de atención directa del servicio de ayuda a domicilio no podrá hacer uso del teléfono móvil o cualquier otro dispositivo electrónico para fines particulares, durante el tiempo de prestación del servicio en el domicilio de las personas dependientes.

³Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención y en su caso, la normativa vigente de desarrollo en materia de prevención de riesgos laborales.

- La entidad adjudicataria deberá contar con una planificación para la asignación de personal y un sistema de seguimiento y gestión ante eventuales bajas y ausencias.
- Se prohíbe a la entidad adjudicataria encomendar la prestación de los servicios al personal que tenga relación de parentesco con la persona dependiente del mismo, hasta el 2º grado de afinidad y el 3º de consanguinidad.
- Dará preferencia a la ampliación de la jornada de los trabajadores que no tengan contrato a jornada completa, para suplir a quienes causen baja en la empresa o se encuentren en situación de IT, vacaciones, excedencias u otras licencias.
- La entidad adjudicataria deberá dar cuenta de la relación nominal y copia de los contratos del personal a la Comunidad de Madrid, si está así se lo requiere; deberá comunicar las altas y bajas de personal que se produzcan, y los cambios en la asignación de auxiliares, repartidores y otro personal que atienden a cada usuario, por vacaciones, bajas, o cualquier otra circunstancia temporal.
- La entidad adjudicataria deberá dotar a su personal de los medios materiales precisos para el desarrollo de sus funciones, debiendo facilitar al personal auxiliar E.P.I.S, uniformes y dispositivos móviles (teléfonos o Tablets) para facilitar una mejor interacción del Coordinador y ayudante de Coordinación con el software de gestión obligatorio de la entidad adjudicataria. Tanto el uniforme, la tarjeta identificativa como el resto de elementos materiales para la prestación del servicio, deberán llevar el logotipo de la Comunidad de Madrid y de la empresa que presta el servicio de ayuda a domicilio.
- La entidad adjudicataria deberá contar con un Plan de Igualdad que lleve a efectos medidas de sensibilización y formación sobre igualdad de género con la plantilla profesional asignada a la ayuda a domicilio, medidas de prevención de la violencia, y de conciliación corresponsable de la vida personal y laboral. Asimismo, se adoptarán medidas para la flexibilidad y adecuación de los horarios para la conciliación y se desarrollarán acciones para prevenir, evitar y erradicar el acoso sexual y el acoso por razón de identidad de género u orientación sexual, etc.
- En todo caso, la entidad adjudicataria deberá cumplir con la normativa vigente en materia laboral y de seguridad en el trabajo.

5.4.- Obligaciones respecto a la facturación mensual.

El servicio se abonará a las entidades adjudicatarias por la Comunidad de Madrid. La entidad adjudicataria presentará mensualmente una factura por el importe total de los servicios prestados y que han sido autorizados previamente, con el desglose del IVA correspondiente (tipo impositivo 4 %).

Las facturas se presentarán en formato electrónico de acuerdo con lo que establece la Ley 25/2013, de 27 de diciembre de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público. El abono por parte por la Comunidad de Madrid, se efectuará por mensualidades vencidas, previa conformidad de la DGAMD.

En caso de que existieran diferencias entre las facturas presentadas por la empresa y las comprobadas por el personal técnico, se subsanarán según el criterio que adopte la Comunidad de Madrid.

En caso de impago por parte de las personas dependientes, la entidad informará a dichas personas del problema con el pago y volverá a realizar las gestiones de cobro, hasta un segundo intento. En el tercer mes de impago sin subsanación por parte del usuario o de sus familiares, se procederá a la suspensión cautelar de servicio.

En el caso de producirse el impago durante tres meses sin que la empresa adjudicataria haya informado de tal extremo a la DGAMD, será la empresa la que deberá hacerse cargo de los gastos del impago correspondiente; en todo caso, la Comunidad de Madrid, estará exenta, no respondiendo del impago de las aportaciones económicas a abonar por las personas usuarias.

CLAUSULA 6º. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS DEPENDIENTES

6.1.- Derechos de las personas dependientes.

Sobre los derechos que vienen recogidos en el artículo 5 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, las personas dependientes del Servicio de Ayuda a Domicilio gozarán, con carácter general, los siguientes derechos:

- a) Recibir, antes del inicio de la prestación una información suficiente en formato comprensible y universalmente accesible, del servicio de ayuda a domicilio.
- b) Recibir una atención correcta y respetuosa, en condiciones de igualdad, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- c) Tener asignado un profesional con categoría de coordinador de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención.
- d) Participar en la toma de decisiones sobre el proceso de prestación del servicio. A tal fin, se le dará acceso al informe inicial del usuario, así como a las actualizaciones que consten en su informe de seguimiento, que figura en el sistema de gestión de usuarios.
- e) A la confidencialidad de sus datos personales en función de la realización del servicio y la protección de sus datos personales con arreglo a la legislación vigente.
- 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) Acceder y cesar voluntariamente en la utilización del servicio en los términos legalmente establecidos, así como mantener su continuidad siempre que persistan las condiciones que originaron su concesión.
- h) A ejercer sus derechos mediante los sistemas de información y/o de atención al usuario que tiene establecidos la Comunidad de Madrid o bien, la entidad adjudicataria, entre ellos, el sistema de gestión de usuarios que implemente

6.2.- Obligaciones de las personas dependientes.

Las personas dependientes 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. En el supuesto de cambio de domicilio, deberán comunicar y adjuntar el documento oficial de empadronamiento que lo acredite.
- 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 al personal auxiliar 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 una actitud correcta y de respeto hacia la dignidad del personal que realiza el servicio por parte de la persona dependiente, así como por parte de terceras personas que convivan o se encuentren presentes en el domicilio en el momento de la prestación del servicio, colaborando en lo que sea posible. De no mantener la actitud debida, el personal auxiliar podrá abandonar la vivienda, informando a su coordinador/a y el posterior traslado de la incidencia a la Comunidad de Madrid.

- e) Contribuir a la financiación del coste del servicio, según la capacidad económica del usuario, cuando así se determine y en los términos establecidos por la normativa de aplicación.
- f) Comunicar, mediante llamada telefónica, correo electrónico o mensaje de texto a la empresa prestataria del servicio, al menos con 24 horas de antelación, las ausencias del domicilio.
- g) A Informar a las empleadas de ayuda a domicilio o coordinadoras que acudan a su hogar, de la existencia de cámaras de seguridad, o de otro tipo de dispositivo instaladas en el interior del domicilio.

7.1. CLAUSULA 7º. MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES

7.1.- Medios materiales.

Para la prestación de la totalidad de los servicios objeto del presente Pliego, la entidad adjudicataria, con independencia de su domicilio social, deberá disponer de una sede en la Comunidad de Madrid, de fácil acceso en transporte público⁴ para el personal que presta el servicio, preferentemente dentro del área del lote o lotes que tenga adjudicado, o a una distancia no superior a 50 km de las mismas. En dicha sede, se llevarán a cabo los trabajos de gestión y coordinación precisos, contando para ello con la infraestructura, equipos y medios materiales, técnicos o de comunicación necesarios para atender al servicio con la calidad requerida.

7.1.1. Equipamiento del personal:

Sin perjuicio de la equipación laboral que resulte normativamente requerida para cada categoría profesional (EPIS, materiales de protección de riesgos laborales, o del servicio concreto), la entidad adjudicataria deberá disponer para el personal con funciones de atención directa de primer o segundo nivel, que interactúe con las personas dependientes y con sus familiares presencialmente, un uniforme, en el cual quede claramente identificada su pertenencia a la empresa, su adscripción al servicio de ayuda a domicilio y además, el logotipo de la Comunidad de Madrid.

Será además necesario que la entidad ponga a disposición del personal de Coordinación y Ayudantes de Coordinación el número de dispositivos móviles (teléfonos o Tablets) que garanticen el seguimiento del servicio de forma instantánea, a través del sistema de gestión (módulo de gestión del servicio).

7.1.2. Ayudas Técnicas:

Para aquellos casos de personas dependientes que, por sus condiciones físicas, su movilidad funcional, o por las condiciones de sus domicilios, presenten dificultades para la prestación del servicio, la entidad adjudicataria deberá facilitar las ayudas técnicas consistentes en grúas con arnés y camas articuladas con colchón anti escaras (u otros materiales para prevención de úlceras), necesarias para la movilización de las personas.

La entidad adjudicataria de cada lote, deberá dar continuidad a las ayudas técnicas de aquellas personas dependientes que ya las tenían instaladas con el anterior contratista, a cuyo efecto se facilitará una relación de las personas dependientes que disponen de ayuda técnica provista por el anterior contratista al momento de finalización del contrato precedente. Recibido el listado de las ayudas técnicas de su área, la entidad deberá elaborar un inventario de las mismas, añadiendo al listado facilitado por la Administración los datos relativos al estado de las mismas, la periodicidad de su uso e incluso, la antigüedad de las mismas, para gestionar la vida útil de las mismas. En dicho listado, irán

⁴ Ubicado en una zona que cuente con una red pública de transporte que garantice su buena comunicación.

incluidas las ayudas que, a criterio del personal de atención directa de primer nivel, requieran ser repuestas o reparadas necesariamente.

Durante la ejecución del contrato, la entidad adjudicataria deberá asumir a su costa el mantenimiento de las ayudas técnicas para las personas dependientes que hubieran sido instaladas con anterioridad a la fecha de inicio del contrato vigente, así como el suministro, instalación y mantenimiento de ayudas técnicas para las personas dependientes, de tal manera que se incremente como mínimo, el siguiente número de ayudas técnicas, ya sean grúas con arnés o camas articuladas con colchón antiescaras, en uso en cómputo global:

- Lote 1_Área Este: 106 ayudas técnicas.
- Lote 2_Área Noreste: 114 ayudas técnicas.
- Lote 3_Área Noroeste: 94 ayudas técnicas.
- Lote 4_Área Oeste: 119 ayudas técnicas.
- Lote 5_Área Sur: 103 ayudas técnicas

Además, la empresa podrá adquirir o reutilizar las ayudas técnicas necesarias para mejorar la calidad de vida de las personas dependientes, como barandillas para camas, sillas de ducha, andadores, sillas de ruedas, asideros, etcétera.

En la determinación de las personas dependientes a los que facilitar estas ayudas técnicas, la entidad adjudicataria se servirá de la información que conste en el inventario arriba referenciado, y en el que el propio personal auxiliar de ayuda a domicilio vaya actualizando, siempre considerando los deseos y necesidades del usuario y en su caso, de sus familiares o relativos. En todo caso, la entidad consultará a la Administración antes de su instalación, para que la misma se adecúe a las prioridades del servicio que ésta (la Administración) tenga detectadas.

El traspaso de una grúa y/o cama articulada a una nueva persona beneficiaria implicará la adquisición de un nuevo arnés y/o colchón anti escaras.

Las ayudas técnicas que se pongan a disposición de las personas dependientes y su mantenimiento no implicarán ningún coste para el mismo ni para la Administración.

La entidad adjudicataria reflejará mensualmente en el informe de facturación las ayudas técnicas utilizadas.

7.1.3. Herramienta informática de gestión:

La entidad adjudicataria deberá disponer de una plataforma tecnológica informática que recoja los datos relativos a la gestión del servicio de manera integral, y que contemple tres ámbitos diferenciados e interconectados entre sí:

- i. Para las personas dependientes y su ámbito familiar: Módulo “Gestión de usuarios”
- ii. Para los profesionales que prestan los servicios: Módulo “Gestión del Servicio”
- iii. Para la gestión económica y administrativa del servicio: Módulo “Gestión económica”

La plataforma dispondrá de una interfaz de fácil acceso mediante URL, de libre acceso para todos los usuarios, cuidadores de referencia de los mismos y/o empleados de la DGAMD.

A tal fin, será necesario que tanto el sistema de gestión informático como el acceso URL que se habilite, garanticen una serie de requisitos mínimos.

Requisitos mínimos del sistema de gestión:

El tiempo de conservación de los datos se ajustará a lo establecido en la normativa vigente, considerando que deberá almacenarse en un formato que permita su descarga y/o exportación a la Administración, o bien a otro prestador de servicios.

También desarrollará un modelo de tecnología preventivo y transversal centrado en la persona, que permita la elaboración y gestión de su plan de actividades de atención personal y de atención doméstica.

2. Módulo informático para el seguimiento del servicio

El módulo de “Gestión del Servicio”, deberá garantizar los siguientes atributos:

- Plena interoperabilidad
- Plena disponibilidad (24 horas 365 días al año)
- Robustez y confidencialidad

Esta herramienta debe ser un apoyo en la toma de decisiones en los cuidados y en la coordinación del trabajo de los profesionales, de manera que permita optimizar el tiempo de trabajo de coordinación y la asignación auxiliar-persona usuaria, así como permitir el seguimiento en tiempo real por parte de la DGAMD, permitiendo la explotación de los datos con fines estadísticos.

Deberá, además, ofrecer la siguiente información:

- Gestión de la organización del servicio, que incluirá la calendarización automática.
- Gestión de las visitas presenciales obligatorias.
- El informe inicial elaborado por el coordinador/a, la valoración de las tareas y el plan de intervención.
- La agenda de trabajo diaria, con indicación de las tareas a realizar con cada usuario.
- Datos de contratación y de formación.
- El control horario de los trabajadores mediante una aplicación móvil o un dispositivo electrónico de la empresa, que incluya, cuando sea necesaria, la geolocalización y contenga la tecnología adecuada para acceder a la información en tiempo real.

El sistema deberá alertar a las empresas si el personal auxiliar no está en el domicilio en el tiempo establecido, y las empresas habrán de adoptar las medidas oportunas para subsanar la incidencia y avisar a la persona beneficiaria de tal hecho.

Requisitos del dispositivo electrónico:

- No puede ser manipulado.
- No debe permitir transmitir información del lugar donde está instalado.
- Las empresas adjudicatarias deberán reinstalar los dispositivos si se deterioran por cualquier motivo.

Implementación del sistema: el sistema se pondrá en marcha en los domicilios de las personas beneficiarias durante los dos primeros meses de prestación del servicio.

Las empresas licitadoras deberán presentar en su proyecto técnico, el mecanismo que utilizarán y el protocolo de actuación.

3. Módulo informático para gestión económica y administrativa

En este módulo, la plataforma comprenderá la facturación del servicio, sus incidencias y/o aspectos de movilidad (altas, bajas, suspensiones temporales, renunciaciones parciales, etc.), estadísticas y la opción de extraer hojas de cálculo con datos para su explotación o informes en formato pdf, como memorias, listados, etc.

El sistema informático, deberá garantizar:

- La integridad e inalterabilidad de los registros de facturación de forma que, una vez generados y registrados, no puedan ser alterados sin que el sistema informático lo detecte y avise de ello (ello supone que cualquier necesidad de corrección o anulación de los datos registrados deberá ser realizada mediante al menos un registro de facturación adicional posterior, de forma que se conserven inalterables los datos originalmente registrados).
- La trazabilidad de los registros de facturación, que deberán estar encadenados de manera que pueda verificarse su rastro siguiendo su secuencia de creación desde el primero al último.
- La conservación, durante el plazo previsto en la Ley 58/2003 (LGT), así como la accesibilidad y legibilidad de todos los registros de facturación generados por el propio sistema informático.
- Un procedimiento de descarga, volcado y archivo seguro de los registros de facturación generados por él, que deberán poder ser exportados a un almacenamiento externo en formato electrónico legible.
- Disociación entre el acceso a la información con trascendencia económica del acceso a la posible información socio sanitaria no patrimonial del usuario y/o cuidador/persona de referencia

Mensualmente, y acompañando a la facturación, deberá aportarse o poner a disposición en la herramienta de gestión de la empresa, como mínimo la siguiente información, sin perjuicio de cualquier información adicional que le sea requerida:

- Listado general de personas dependientes, que se presentará en formato electrónico conteniendo la siguiente información:
 - 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 por 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 al Programa Individual de Atención).
 - Especificación de la situación de persona itinerante con carácter permanente, cuando proceda.
 - Número de horas de servicio, indicando de forma diferenciada las prestadas en modalidad atención personal y en doméstica.
 - Total de horas laborales prestadas en el mes.
 - Total de horas festivas prestadas en el mes.

- Número de personal auxiliar que presta el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Coste total del servicio/mes.
- Aportación del usuario/mes.
- Aportación Comunidad de Madrid/mes.
- Ayudas técnicas instaladas.
- Cuadros resúmenes con el siguiente contenido por municipio y servicio:
 - Número de personas dependientes en activo. Distribución por tipología y modalidad.
 - Número de personas itinerantes.
 - Número de altas.
 - Número de bajas.
 - Número de suspensiones.
 - Número de reinicios.

7.2.- Medios Personales.

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. Asimismo, exigirá las medidas que deriven de los cambios normativos o de los acuerdos que suscriba el Consejo Territorial de servicios sociales y SAAD.

En este sentido, la entidad garantizará un 80% de contratos indefinidos sobre el total de contratación laboral, salvo causa justificada y acreditada por falta de oferta de personal. Por otro lado, el porcentaje de contratos de personal de atención directa de primer nivel, con jornada ordinaria (a tiempo completo) deberá ser de, al menos, el 50% sobre el total de horas contratadas por la entidad.

Será responsable de la dirección y organización con respecto a su personal, en relación con sus retribuciones, horarios, instrucciones, etc. Será la única obligada y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y Tributaria.

En el supuesto de que los profesionales adscritos al servicio no estén sujetos a sigilo por su código deontológico profesional, el adjudicatario deberá exigir de su personal el compromiso expreso de confidencialidad sobre la información objeto de protección, a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, durante toda la vida del contrato e indefinidamente tras su finalización.

Los profesionales que presten el servicio en los domicilios donde residan personas menores de edad, deberán disponer del Certificado negativo de Delitos de Naturaleza Sexual

El personal al servicio de la entidad adjudicataria deberá presentarse en el domicilio de la persona dependiente debidamente identificado y uniformado conforme a la imagen corporativa que se determine y deberá llevar un registro de control de sus actuaciones con las actividades más relevantes. La empresa adjudicataria deberá facilitar al personal de ayuda a domicilio y coordinadores el correspondiente carnet identificativo que deberá llevar siempre de forma visible, incorporando fotografía del empleado y la imagen corporativa de la entidad adjudicataria y de la Comunidad de Madrid, que incluya el epígrafe "Servicio prestado por [nombre de la empresa] para la Comunidad de Madrid".

7.2.1. Suplencias del personal:

Las suplencias de personal tienen por finalidad la continuidad del servicio a través de la cobertura de las ausencias por permisos, vacaciones y bajas temporales - por incapacidad transitoria -, y cualquier otra causa, incluido el absentismo, de los profesionales por otros de igual categoría y nivel.

Dicha entidad comunicará los cambios a la persona dependiente afectada con la suficiente antelación, a fin de evitar problemas en la continuidad del servicio.

Las suplencias del personal no pueden ser cubiertas con fórmulas organizativas que supongan, salvo casos excepcionales que deberán justificarse motivadamente por la empresa adjudicataria, una acumulación de funciones y tareas al mismo número de profesionales, de tal manera que la sustitución no será realizada entre la misma plantilla, ni puede ser objeto de externalización o subcontratación. Si bien, está permitida la sustitución por personal de otros servicios que preste la entidad, que debe de comunicarlo a la DGAMD con al menos 15 días naturales de antelación.

La omisión de esta cobertura constituye un incumplimiento muy grave de las obligaciones del contratista, podrá conllevar la correspondiente penalidad.

7.2.2. Formación⁵

De conformidad con los Acuerdos del Consejo Territorial de Servicios Sociales y SAAD⁶, la formación del personal de nueva incorporación incluirá un proceso de conocimiento de las personas a las que van a prestar apoyo y cuidados. El personal de nueva incorporación recibirá una formación de acogida para que conozca los aspectos básicos de sus funciones y del contexto laboral y para que inicie el proceso de conocimiento de las personas a las que va a prestar apoyo y cuidados en coherencia con el nuevo modelo de atención centrada en la persona y, en base, a los requisitos establecidos en dichos acuerdos, en la normativa vigente o el convenio de referencia.

La entidad adjudicataria garantizará la formación continuada de todo el personal que participa en la prestación del servicio según lo establecido en el Convenio Colectivo aplicable y presentará anualmente un programa -protocolizado- de formación que incluirá acciones que den cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo sobre Criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD). Se deberá acreditar el desarrollo del plan con carácter anual, especificando el contenido formativo, asistentes, fecha y lugar de celebración. La omisión de esta cobertura constituye un incumplimiento muy grave de las obligaciones del contratista, que podrá conllevar la correspondiente penalidad.

En este programa (protocolizado) de formación continua, se establecerá una formación mínima esencial, de obligado cumplimiento para todas las licitadoras, así como las acciones formativas que cada entidad ofrezca como mejora cualitativa a desarrollarse en los dos años de duración del contrato.

Sin perjuicio de lo que exija el Convenio Colectivo vigente de aplicación, la formación mínima obligatoria para todo prestador será:

- Para la figura del responsable de Coordinación, Coordinadores y Ayudantes de Coordinación, de una duración mínima de 10 horas sobre el Modelo/Protocolo ACP de atención centrada en la persona.
- Para todo el personal auxiliar de ayuda a domicilio, de una duración mínima de 30 horas, 20 horas de carácter presencial y práctico dentro del horario de trabajo y 10 horas on line, fuera de la jornada de trabajo, sobre:

- Conocimiento de los protocolos, y en especial, el protocolo de seguridad y salud laboral

⁵ El programa de formación mínimo a cumplir por las empresas será independiente y acumulativo a que todo el personal adscrito al servicio posea los certificados acreditativos de profesionalidad que para cada perfil esté establecido por la normativa aplicable, especialmente para el de los/as auxiliares de atención domiciliaria.

⁶ Sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

- Intervención en las situaciones de demencia.
- Movilización de personas encamadas.
- Conocimiento y manejo de ayudas técnicas y tecnológicas.
- Habilidades sociales para el buen trato a las personas apoyadas y atendidas.

Para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, la entidad adjudicataria, sin perjuicio de la plantilla que configura su estructura empresarial, dispondrá del personal que se detalla a continuación:

RESPONSABLE DE COORDINACIÓN:

La entidad adjudicataria dispondrá de la siguiente ratio:

- Un Responsable de Coordinador a jornada completa por cada uno de los lotes en que se configura esta licitación.

Planifica, organiza, dirige y coordina las diversas actividades propias del desenvolvimiento de la empresa y/o del servicio. Entre sus funciones están la coordinación y supervisión del conjunto de colaboradores/as, así como la implantación y seguimiento del proyecto técnico, la comunicación y colaboración con la entidad contratante para garantizar el correcto desarrollo del servicio, y garantizar el cumplimiento del sistema de gestión calidad.

Perfil profesional: deberá poseer la titulación en Trabajo social o, en su defecto, titulación académica universitaria y experiencia en el ámbito de los servicios sociales de al menos dos años.

La justificación de titulación y experiencia exigida al responsable 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, constituye un incumplimiento muy grave de las obligaciones del contratista, que conllevará la correspondiente penalidad.

PERSONAL COORDINADOR O DE ATENCIÓN DIRECTA DE SEGUNDO NIVEL (AD2N) (COORDINADORES Y AYUDANTES DE COORDINACIÓN):

La entidad adjudicataria dispondrá de la siguiente ratio:

- Un Coordinador a jornada completa por cada 175 personas dependientes totales activos al mes en el servicio. Todas las Mancomunidades deberán contar como mínimo con un Coordinador.

La entidad adjudicataria identificará los coordinadores asignados para cada zona, municipio o Mancomunidad. 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 dependientes del servicio. Igualmente, habrán de velar por que los profesionales adscritos a cada zona o municipio tengan los conocimientos del entorno suficientes para poder llevar a cabo sus funciones.

Perfil profesional: Conforme a los Acuerdos del Consejo Territorial de servicios sociales y SAAD, se requerirá que el personal de atención directa de segundo nivel (Ad2N) posea titulación universitaria de grado o equivalente, preferentemente con titulación oficial en Trabajo Social, o titulación de Formación Profesional de Grado Superior en la rama sociosanitaria. Quienes no dispongan de dichas titulaciones, deberán acreditar al menos dos años de experiencia en coordinación de este servicio, además de disponer del título de bachillerato, o título de ciclo formativo de grado superior o equivalente homologado, preferentemente relacionados con cuidados asistenciales.

La justificación de titulación y experiencia exigida a los coordinadores, 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, constituye un incumplimiento muy grave de las obligaciones del contratista, que podrá conllevar la correspondiente penalidad.

Funciones:

- Dirigir en su ámbito territorial las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones.
- Realizar la primera visita presencial al 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. La omisión de esta visita constituye un incumplimiento grave de las obligaciones del contratista, que podrá conllevar la correspondiente penalidad.
- El personal de coordinación, respetando en todo momento lo recogido en el PIA, apreciará las necesidades de atención de la persona dependiente, acordando las tareas a realizar por parte del personal auxiliar de ayuda a domicilio y los horarios para la prestación del servicio, en función de estas necesidades, y las preferencias de la persona dependiente.
Asimismo, recogerá información sobre gustos, preferencias, aficiones y cualquier otra información que pueda servir para personalizar el servicio y desarrollar una atención individualizada.
- Es obligatoria la valoración del usuario por el Coordinador de referencia en la primera visita, antes del comienzo del servicio. Esta valoración recogerá la información antes expresada que se materializará en un informe escrito, que será facilitado y posteriormente supervisado por los servicios de atención domiciliaria de la Comunidad de Madrid.
Este informe inicial se unirá al expediente de la persona dependiente y se caracterizará por su retroalimentación en el sistema, al convertirse en el informe de seguimiento de cada usuario, debiendo de ser suscrito por el coordinador correspondiente a cada ratio y el personal auxiliar asignado.
- 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 de conformidad asignado al efecto, firmado por la persona dependiente, y dará explicación de forma clara y detallada a esta y a sus familiares, en su caso, de las tareas, horarios, deberes y obligaciones derivados de la prestación del servicio. El personal coordinador se asegurará de que las personas dependientes queden debidamente informadas tanto de sus derechos, como de los servicios que quedan excluidos de la prestación.
- Realizar, como mínimo, una visita anual de seguimiento al domicilio de cada persona dependiente, elaborando un informe anual sobre la evolución de cada persona dependiente, objetivos cumplidos, actividades realizadas, incidencias detectadas, así como cualesquiera otras circunstancias determinadas por los servicios de atención domiciliaria de la Comunidad de Madrid.
- Verificar el correcto desarrollo de las actividades realizadas en los domicilios.
- Organizar y supervisar el trabajo de la ayudante de Coordinación.
- 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.
- Participar con el equipo multidisciplinar de la empresa en la elaboración de las orientaciones o la atención que necesiten las personas dependientes.
- Garantizar la adecuada tramitación de las altas, bajas, modificaciones, suspensiones, renunciaciones y reinicios de las prestaciones del servicio a través de la aplicación informática habilitada a tal efecto.
- Garantizar la adecuada evaluación, registro y seguimiento en materia de soledad no deseada, de abuso y/o maltrato y/ u otras situaciones de vulnerabilidad.
- Todas aquellas funciones atribuidas en el presente pliego al perfil de Ayudantes de Coordinación y que de forma esporádica o provisional, no pueda ser asumida por profesionales de dicha categoría.
- Otras funciones análogas de acuerdo con su categoría profesional y con las establecidas en el Convenio Colectivo aplicable.

- Todas aquellas funciones atribuidas en el presente pliego al Ayudante de coordinador y que de forma esporádica o provisional, no pueda ser asumida por profesionales de dicha categoría.

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:

- 1 Ayudante de coordinación a jornada completa por cada 400 personas dependientes totales activos al mes en el servicio.

Titulación: Bachillerato o título de grado formativo superior o equivalente homologado y relacionado con cuidados asistenciales, y experiencia de al menos 2 años en servicios de ayuda a domicilio, o bien titulación universitaria en Trabajo Social u otras titulaciones oficiales relacionadas con cuidados asistenciales.

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, constituye un incumplimiento muy grave de las obligaciones del contratista, que podrá conllevar la correspondiente penalidad.

Funciones:

- Realizar tareas de apoyo al coordinador, bajo su supervisión.
- Realizar el cuadrante de incidencias.
- Mantener comunicación y avisos telefónicos con auxiliares y las personas dependientes ante cualquier incidencia que surja sobre horarios, ausencias, cambios de auxiliar asignado, etc.
- Recogida de datos relativos a la prestación del servicio para la facturación.
- Todas aquellas funciones atribuidas en el presente pliego al perfil de Coordinador y que, de forma esporádica o provisional, no pueda ser asumida por profesionales de dicha categoría.
- Las que puedan ser aplicables a en los diferentes protocolos a los que se refiere el presente Pliego.

AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO:

Es una categoría polivalente cuyas tareas a realizar, de forma general, son las contempladas en la Cláusula primera, apartado 1.5.1 del presente Pliego.

La entidad adjudicataria dispondrá del personal auxiliar cualificado para la prestación del servicio, debiendo ostentar la acreditación o titulación oficial de la cualificación profesional que resulte necesaria, o bien obtener las habilitaciones correspondientes en los términos y plazos que determine la normativa vigente para este colectivo (cuidador, auxiliar o gerocultor), sin perjuicio de lo que pueda determinar en cada caso la normativa aplicable.

Conforme a lo establecido en el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, de 28 julio de 2022, el número mínimo de auxiliares a jornada completa por cada 1.000 horas/mes efectivas de ayuda a domicilio es de 7,20 personas contratadas, exigible a 31 de diciembre de 2023.

El personal de nuevo ingreso que se contrate deberá disponer en todo caso de la acreditación o titulación oficial de la cualificación profesional. Excepcionalmente, se autorizará la incorporación con la habilitación correspondiente, debiendo acreditar mensualmente las nuevas contrataciones que se

produzcan, el haber formulado previamente la petición a tal efecto a los Servicios Públicos de Empleo y el resultado de dicha petición.

El personal auxiliar contratado deberá ser el suficiente para garantizar la cobertura de la gestión cotidiana del servicio, así como para poder cubrir las incidencias diarias que pudieran derivarse. La empresa debe tener, además, un sistema eficaz que permita tener prevista con la suficiente antelación la cobertura de las suplencias de personal que garantice el servicio prestado.

La omisión de estos requisitos constituye un incumplimiento muy grave de las obligaciones del contratista, que podrá conllevar la correspondiente penalidad.

La justificación de las titulaciones, o habilitaciones, deberá ser presentada a la Comunidad de Madrid siempre que ésta lo solicite. Cuando la empresa no consiga contratar personas con la titulación, acreditación o habilitación necesaria para el ejercicio de su actividad, podrá contratar, previa presentación de informe y solicitud de autorización al órgano competente, a personas con experiencia demostrable (contratos, cursos de formación u otros). El incumplimiento de dichos requisitos podrá ser causa de imposición de penalidades.

Con respecto a la prestación del servicio por el personal de esta categoría profesional, la empresa tendrá en cuenta lo siguiente:

- Entre sus funciones también estará la coordinación con otras personas que intervienen en el plan de atención de la persona, ya sean familiares, otros y otras profesionales de servicios sociales comunitarios y del sistema público de salud, así como del mismo servicio de atención domiciliaria con los que se coordina.
- No se podrá minorar, en ningún caso, el tiempo asignado de servicio, el tiempo empleado en el traslado al domicilio de las personas dependientes, a reuniones de coordinación, a formación o 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 personal auxiliar no abandonará el domicilio hasta que se le indique, se seguirán las directrices que se determinen y se informará inmediatamente al órgano competente en materia de dependencia como responsable del contrato.
- No podrán aceptar donaciones, recompensas o gratificaciones del usuario.

CLÁUSULA 8ª – PRECIOS DEL CONTRATO Y APORTACIÓN DE LAS PERSONAS DEPENDIENTES

La compensación económica por la prestación del servicio de Ayuda a domicilio, la percibirá el contratista que resulte adjudicatario por dos vías:

- 1) El precio a abonar por la Administración.
- 2) Las aportaciones económicas a abonar por las personas dependientes.

8.1.- Precio a abonar por la Administración.

Se abonará la diferencia entre los precios de adjudicación y la aportación económica de la persona usuaria.

Las entidades licitadoras deberán presentar en su oferta los precios unitarios, de conformidad al modelo establecido en el PCAP “Modelo de proposición económica”.

Se entiende por hora de servicio el tiempo efectivamente prestado a la persona dependiente, por lo que el tiempo dedicado a transporte al domicilio de las personas beneficiarias del servicio, a reuniones de coordinación, a formación, etc., se considera incluido en el precio del servicio arriba establecido.

Las horas a facturar serán siempre horas enteras o fracciones de media hora, cuyo importe será la mitad del precio de una hora.

La entidad adjudicataria facturará a la Administración, por mensualidades vencidas, los servicios efectivamente prestados durante el mes inmediatamente anterior.

El importe total a facturar (IVA incluido), se calculará aplicando el precio unitario ofertado por las entidades adjudicatarias a los servicios efectivamente prestados y deduciendo la aportación económica de las personas dependientes.

8.2.- Aportaciones Económicas a abonar por las Personas dependientes.

Las personas beneficiarias del SAD participarán en su financiación, de acuerdo con su capacidad económica y el coste del servicio establecido por la Comunidad de Madrid, en función del baremo vigente en cada momento.

Las personas dependientes abonarán directamente a la entidad adjudicataria, el importe de cada mensualidad.

Corresponde a la entidad adjudicataria el cobro de las aportaciones económicas que debe abonar cada persona usuaria mensualmente en función del número de horas efectivamente prestadas, debiendo desglosarse los importes por días y horas facturados. La entidad adjudicataria no podrá facturar a las personas dependientes cantidad adicional alguna por la prestación de los servicios que en este pliego se contemplan con cargo al mismo.

La aportación de las personas dependientes se establece de forma unificada, independientemente de las características de la entidad prestadora del servicio. Esta aportación total, para adecuarse al IVA aplicable a cada entidad prestadora, desglosará dicho impuesto en su caso.

La aportación se calculará mensualmente, en función de las horas efectivamente prestadas, indicando aportación neta y desglosando, en su caso, el IVA aplicable. En los casos de entidades exentas de IVA, se indicará ese aspecto en el documento soporte de la aportación.

El baremo podrá ser actualizado por la DGAMD a lo largo de la vigencia del contrato, incluidas sus prórrogas.

En ningún caso, las bajas que pudieran producirse en los precios unitarios ofertados, se repercutirán en el precio de adjudicación del contrato, dado que, tanto la distribución del número de horas laborables y festivas previstas inicialmente, como el porcentaje de aportación económica de las personas dependientes, pueden sufrir variaciones durante la vigencia del contrato, ya que dependen de las necesidades que presenten las personas dependientes del servicio.

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

La Comunidad de Madrid no responderá del impago de las aportaciones económicas a abonar por las personas dependientes, sin perjuicio de que el impago pueda determinar la suspensión cautelar o baja definitiva del servicio

CLÁUSULA 9ª – COORDINACION E INFORMACION

La coordinación se realizará mediante medios telemáticos y reuniones periódicas, para revisar y analizar el funcionamiento global del Servicio.

Se mantendrán reuniones ordinarias mensuales de coordinación entre el coordinador general de la entidad adjudicataria y los técnicos correspondientes de la Comunidad, al objeto de valorar el funcionamiento del servicio, control de la gestión del servicio (altas, bajas, modificaciones, etc.), gestión de incidencias, cotejar la facturación mensual y realizar el seguimiento de los servicios efectivamente prestados. Todo ello sin perjuicio de la necesaria interlocución diaria o la extraordinaria que tiene que

haber entre el contratista y la entidad contratante, especialmente en cuanto a la gestión de incidencias, el abordaje de casos específicos de riesgo.

Asimismo, se establecerán las reuniones necesarias a conveniencia de la Dirección General de Atención al Mayor y la Dependencia para la comprobación y seguimiento del cumplimiento del contrato, con una periodicidad de al menos cada tres meses.

La entidad adjudicataria puede solicitar reuniones adicionales cuando sea necesario.

Para el adecuado seguimiento del servicio, en lo relativo a la gestión de incidencias, las entidades adjudicatarias deberán:

- Notificar al órgano de seguimiento del contrato de la Comunidad de Madrid en un plazo máximo de 24 horas cualquier incidencia o cambio relevante.
- Hacer comunicación inmediata de incidencias graves que impliquen desprotección o riesgo grave en la persona dependiente o del personal que presta el servicio.

La entidad adjudicataria utilizará y mantendrá actualizada diariamente la aplicación informática SIDMA.

La entidad adjudicataria deberá elaborar anualmente un informe de impacto de género en relación con la ejecución del contrato, a disposición del órgano competente de la Comunidad de Madrid, en la primera quincena del mes de febrero del año siguiente, con indicadores y datos desagregados por sexo, referidos a las personas dependientes y a la plantilla que presta el servicio.

El órgano competente de la Comunidad de Madrid podrá solicitar a la entidad adjudicataria cuantos informes parciales adicionales considere precisos.

La titularidad de toda la documentación que se genere a estos efectos es titularidad de la Comunidad de Madrid.

La entidad adjudicataria queda obligada a presentar a la Comunidad de Madrid, órgano responsable del contrato, para su revisión y autorización, cualquier modificación que se establezca sobre la metodología de intervención.

Sistema de atención y respuesta a sugerencias y reclamaciones:

La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias que garantice una respuesta adecuada a las personas interesadas. Este sistema deberá incluir un mecanismo accesible que permita a las personas dependientes del servicio presentar sus quejas, reclamaciones o sugerencias, y deberán ser informadas sobre este mecanismo al iniciar el servicio. El sistema de gestión debe asegurar el registro y la trazabilidad de cada actuación.

La relación de cada queja, reclamación o sugerencia, junto con las respuestas proporcionadas y las acciones realizadas por la entidad adjudicataria, deberá ser enviada al órgano de seguimiento del contrato de la Dirección General.

Las certificaciones que avalen al proyecto técnico, relativas a la observancia de las normas ISO 9001 (Sistemas de gestión de la calidad), ISO 14001 (Sistemas de gestión ambiental) y ISO 45001 (Sistemas de gestión de seguridad y salud laboral) o bien, la norma UNE 158301 que establece los requisitos mínimos para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, o certificados equivalentes conforme a las normas europeas, expedidos por órganos o entidades habilitadas a tal fin, que presenten los licitadores.

CLÁUSULA 10ª – GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

10.1.- Plan de calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Este Plan de calidad se pondrá a disposición de la Comunidad de Madrid para su validación, aplicación y explotación.

Deberá responder a los principios que establece el Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid.

Debe contener, al menos, información sobre los siguientes apartados:

- Contar con un sistema de evaluación interna de calidad del servicio que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del servicio y permita la mejora continua, orientada a alcanzar un nivel de calidad óptimo en el servicio.
- Definir la política de calidad, los objetivos y el funcionamiento y organización de la entidad adjudicataria, así como sus protocolos.
- En el desarrollo de dicho plan se contará con un sistema de seguimiento y evaluación de los estándares de calidad.
- Se realizará una detección de nuevas necesidades y líneas de mejora del servicio que serán comunicadas y validadas por la Comunidad de Madrid.
- El Plan contará, al menos, con el registro de la información y la cumplimentación de los siguientes indicadores:

INDICADOR	PERIODICIDAD
Porcentaje de personas dependientes con altas en plazo (alcanzar el 95%)	Trimestral
Porcentaje de personas con visitas de seguimiento –anual (alcanzar el 100%)	Anual
Porcentaje de quejas/reclamaciones contestadas en plazo (alcanzar el 90%)	Trimestral
Ratio de reclamaciones (nº de quejas/reclamaciones/personas dependientes)	Trimestral
Porcentaje de personas dependientes satisfechas con el servicio (alcanzar el 75%)	Anual
Porcentaje de personal que causan baja (rotación)	Trimestral
Ratio de horas de formación del personal (horas/trabajadores)	Semestral

Porcentaje de bajas por insatisfacción con el servicio	Trimestral
Ratio de gestión de listas de espera	Trimestral

- Definir los mecanismos de evaluación, seguimiento, mejora de la calidad y satisfacción percibida. Se evaluará la satisfacción del siguiente público objetivo:
 - Persona usuaria.
 - Familiares.
 - Personal vinculado al servicio.
- La realización de la evaluación, seguimiento, mejora de la calidad y satisfacción percibida del servicio, que deberá emitir un informe para la coincidiendo con cada periodo de entrega de la memoria de gestión anual.
- El número de personas dependientes y familiares que deben participar en la evaluación será de, al menos, una muestra representativa por grupo de edad y sexo

CLAÚSULA 11ª - CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La entidad adjudicataria está obligada a la confidencialidad y protección de los datos de carácter personal que le sean cedidos por la Comunidad de Madrid, y a la utilización exclusiva de los mismos para la correcta prestación y gestión de cada uno de los servicios. La entidad adjudicataria no podrá obtener otros datos de la persona dependiente que los aportados por la Comunidad de Madrid para la correcta prestación del servicio.

Cuando en cualquier aspecto de la ejecución del contrato se manejen datos personales, de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, el adjudicatario tendrá la consideración de «encargado del tratamiento», consideración que se extiende a cualquier tercero que trate datos personales por cuenta del contratista, todo ello de acuerdo con lo que establece la disposición adicional 25ª de la LCSP. Igualmente, la entidad adjudicataria estará obligada a guardar el secreto profesional sobre los datos de carácter personal a que tenga acceso. La obligación de secreto profesional se mantendrá durante y después de la finalización del contrato.

Para ello, garantizará el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4.8 del RGPD, así como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y demás disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor en la fecha de adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia, en lo referente al tratamiento de datos de carácter personal, así como a formar e informar a su personal en las obligaciones que tales normas conlleven.

Deberá dar traslado al personal usuario de aquellas comunicaciones, informaciones, folletos informativos, cartas, circulares, etc., que se promuevan por parte del órgano competente en materia de dependencia, relacionadas con la gestión del servicio. Su incumplimiento se considera una infracción grave.

Antes de la finalización del contrato o en todo caso, antes de que la empresa adjudicataria cese en la prestación del servicio, y a requerimiento de la Comunidad de Madrid, la entidad saliente deberá facilitar la migración y transmitir a la empresa entrante, que haya resultado adjudicataria del nuevo contrato, y en su caso también a la propia Comunidad de Madrid, toda la información derivada de la gestión del servicio y toda la documentación que se haya podido generar con ocasión de aquella gestión, así como la información y documentación relativa al personal a subrogar, en los términos, con el alcance y con los requisitos técnicos informáticos que a tal efecto determine la Comunidad de Madrid.

Cuanto otras obligaciones se deriven de lo previsto en el presente pliego y en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

En Madrid, en la fecha de firma.

EL DIRECTOR GENERAL DEL ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA

Firmado digitalmente por: ALVAREZ LÓPEZ OSCAR
Fecha: 2024.12.18 12:42

Oscar Álvarez López

ANEXO I. DISTRIBUCIÓN DE ENTIDADES LOCALES POR ÁREA

LOTE 3	AREA NOROESTE	LOTE 3	AREA NOROESTE
SIERRA NORTE	ALAMEDA DEL VALLE	LA ENCINA	BRUNETE
	BERZOSA LOZOYA		QUIJORNA
	BRAOJOS		VILLANUEVA CAÑADA
	BUITRAGO LOZOYA		VILLANUEVA PARDILLO
	BUSTARVIEJO	LA MALICIOSA	BECERRIL SIERRA
	CABANILLAS SIERRA		CERCEDILLA
	CANENCIA		COLLADO MEDIANO
	CERVERA BUITRAGO		GUADARRAMA
	EL ATAZAR		LOS MOLINOS
	EL BERRUECO		NAVACERRADA
	EL VELLON	LAS CAÑADAS	EL BOALO
	GARGANTA MONTES		MANZANARES EL REAL
	GARGANTILLA LOZOYA		MIRAFLORES SIERRA
	GASCONES		SOTO DEL REAL
	HORCAJO SIERRA	SIERRA OESTE	COLMENAREJO
	HORCAJUELO		EL ESCORIAL
	LA ACEBEDA		FRESNEDILLAS OLIVA
	LA CABRERA		NAVALAGAMELLA
	LA HIRUELA		ROBLEDO CHAVELA
	LA SERNA MONTE		SAN LORENZO ESCORIAL
	LOZOYA		SANTA MARIA ALAMEDA
	LOYOZUELA		VALDEMAQUEDA
	MADARCOS		VALDEMORILLO
	MONTEJO SIERRA		ZARZALEJO
	NAVALAFUENTE	THAM	ALPEDRETE
	NAVARREDONDA		HOYO MANZANARES
	PATONES		MORALZARZAL
	PINILLA VALLE		TORRELODONES
	PIÑUECAR	VEGA GUADALIX	GUADALIX SIERRA
	PRADENA RINCON		EL MOLAR
	PUEBLA SIERRA		PEDREZUELA
	PUENTES VIEJAS		SAN AGUSTIN GUADALIX
	RASCAFRIA		
	REDUEÑA		
	ROBEDILLO JARA		
	ROBREGORDO		
	SOMOSIERRA		
	TORRELAGUNA		
	TORREMOCHA JARAMA		
	VALDEMANCO		
	VENTURADA		
	VILLAVIEJA LOZOYA		

LOTE 4	AREA OESTE	LOTE 1	AREA ESTE	LOTE 2	AREA NORESTE
EL ALBERCHE	SEVILLA NUEVA	LAS VEGAS	CHINCHON	2016	AJALVIR
	VILLAMANTA		CIEMPOZUELOS		CAMARMA ESTERUELAS
	VILLAMANTILLA		MORATA TAJUÑA		COBEÑA
	VILLANUEVA PERALES		SAN MARTIN VEGA		FRESNO TOROTE
LOS PINARES	ALDEA FRESNO	MISECAM	TITULCIA		FUENTE SAZ
	CADALSO VIDRIOS		VILLACONEJOS		RIBATEJADA
	CENICIENTOS		BELMONTE TAJO		LOS SANTOS HUMOSA
	CHAPINERIA		BREA TAJO		TALAMANCA JARAMA
	COLMENAR ARROYO		CARABAÑA		VALDEAVERO
	PELAYOS PRESA		ESTREMERIA		VALDEOLMOS-ALAPAR
	ROZAS DE PUERTO REAL		FUENTIDUEÑA TAJO		VALDEPIELAGOS
	SAN MARTIN VALDEIGLESIAS		ORUSCO TAJUÑA		VALDETORRES JARAMA
	VILLA DEL PRADO		PERALES TAJUÑA	MEJORADA Y VELILLA	MEJORADA DEL CAMPO
SUROESTE	BATRES		TIELMES	PANTUEÑA	VELILLA SAN ANTONIO
	GRIÑON		VALDARACETE		ANCHELO
	MORALEJA EN MEDIO		VALDELAGUNA		CORPA
	SERRANILLOS VALLE		VALDILECHA		PEZUELA TORRES
	TORREJON CALZADA		VILLAMANRIQUE TAJO		SANTORCAZ
	TORREJON VELASCO		VILLAREJO SALVANES		TORRES ALAMEDA
		MISSEM		VALVERDE ALCALA	

ANEXO II ACUERDO DE CONFORMIDAD

CONFORMIDAD DEL USUARIO/A CON LAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

En _Madrid, a ____ de _____ de ____

Nº de expediente:

Grado de Dependencia:

D/Dª

Con D.N.I. nº

Y con domicilio en

En nombre propio o delegando en su representante,

D/Dª

Con D.N.I. nº

Que habiendo acreditado documentalmente la representación, expresa su conformidad con las condiciones personalizadas del Servicio de Ayuda a Domicilio que efectuará la empresa prestadora (XXXXXXX) de acuerdo con la modalidad de intervención establecida en su Programa Individual de Atención, por Resolución de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia de la Comunidad de Madrid:

CONDICIONES:

Primero. 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 e incrementar su autonomía, posibilitando la permanencia en su entorno.

Segundo. La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio adopta dos modalidades, en función de las necesidades de la persona dependiente, a fin de proporcionar las mejores condiciones para su cuidado, favoreciendo la permanencia de las personas con limitaciones en su autonomía personal en su medio:

- a. **Servicios de atención personal:** son prioritarios e incluye las actividades y tareas básicas de la vida diaria detalladas en las Normas de funcionamiento que se acompañan a este acuerdo, dirigidas a promover y mantener su autonomía personal:

(Detallar todas y cada una de las tareas/actividades que el personal auxiliar realizará con la persona dependiente)

- a) Actividad/ Tarea 1
- b) Actividad/ Tarea 2
- c) ...

- b. **Servicios de atención doméstica:** sólo podrán prestarse junto con los señalados en el apartado anterior:

(Detallar todas y cada una de las tareas/actividades que el personal auxiliar realizará con la persona dependiente)

- a) Actividad/ Tarea 1
- b) ...

Tercero. Horas de servicio: consistirán en la prestación de **XX horas al mes** (*En caso de renuncia, hacer constar aquí el número de horas a las que renuncia*).

- **Frecuencia semanal: XX horas a la semana**, distribuidas de la siguiente manera:
 - o (Especificar los días y franja horaria en que se prestará el servicio).

La distribución de las horas podrá modificarse en función de la adecuación o modificación del PIA.

Cuarto. Manifiesto que he recibido información e instrucciones claras y precisas sobre el funcionamiento del servicio, y se me ha entregado un ejemplar de las normas que lo regulan.

Persona Usuaria/Representante:

Firma: Nombre y Apellidos

Coordinador/a de la entidad

Firma: Nombre y Apellidos

ANEXO III. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

¿QUÉ ES EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO?

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, describe las prestaciones económicas y el catálogo de servicios que ofrece el Sistema, entre los que se encuentra el Servicio de Ayuda a Domicilio.

El Servicio de Ayuda a Domicilio lo constituye el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el entorno domiciliario de las personas en situación de dependencia, con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria.

Este Servicio es contratado por la Comunidad de Madrid con las entidades o empresas acreditadas en el sector de atención a las personas dependientes y especializadas en la prestación de:

- Servicios relacionados con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria.
- Servicios relacionados con la atención doméstica: limpieza, lavado, cocina u otros. Estos servicios sólo podrán prestarse conjuntamente con los señalados en el apartado anterior y no podrán suponer más del 50% del total horas de atención que recibe la persona.

El Servicio de Ayuda a domicilio tiene por objeto:

- Procurar los cuidados necesarios para posibilitar la permanencia de la persona dependiente en el medio habitual de convivencia.
- Evitar o frenar en la medida de lo posible la pérdida de autonomía y el deterioro de las condiciones de vida, estimulando la adquisición de competencias personales.
- Apoyar en la organización familiar, proporcionando a los cuidadores espacios de respiro y descanso.
- Detectar, prevenir y, en su caso, intervenir en posibles situaciones de riesgo.

¿QUÉ TAREAS PUEDE REALIZAR EL PERSONAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO?

El Servicio de Ayuda a Domicilio, ya sea de atención personal o doméstica, se presta únicamente cuando la persona dependiente se encuentra presente en el domicilio.

Las tareas a desempeñar se determinan de acuerdo a las necesidades específicas de la persona dependiente, quien acordará con la empresa las que le resulten más convenientes, entre las siguientes:

TAREAS DE ATENCIÓN PERSONAL:

Dependiendo de la necesidad de intervención con cada persona dependiente, se considerarán dentro de las actuaciones de atención personal la supervisión, la orientación, el apoyo y la realización directa de actividades básicas de la vida diaria, enmarcadas en los siguientes ámbitos:

1.- Higiene personal:

1. Fomentar hábitos de higiene adecuados.
2. Aseo personal, incluyendo lavado, peinado, cepillado de dientes y afeitado, cambio de ropa personal, y en su caso, de pañal, y ropa de cama. Si el aseo se realiza en el cuarto de baño, el servicio incluirá su limpieza del mismo; si el aseo debe realizarse en la cama de la persona dependiente, una vez finalizado, la cama deberá quedar limpia y cambiada
3. Vestir o ayuda en el vestido.

2.- Deambulación y movilidad:

1. Apoyo en los desplazamientos dentro y fuera del domicilio.
2. Levantar y acostar de la cama.
3. Transferencias de cama-sillón/sillón cama, cambios posturales y otros de similar naturaleza utilizando, en su caso, las ayudas técnicas adecuadas.

3.- Actividades de la vida cotidiana que promociónen su autonomía, en su entorno doméstico:

1. Utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas que potencien la autonomía de la persona dependiente, siempre que ésta este conforme con ello.
2. Apoyo en la organización doméstica, orden y limpieza del hogar, orden y preparación de vestido y calzado, etc.
3. Actividades dirigidas a fomentar la participación en la comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
4. Apoyo y acompañamiento en la realización de tareas ordinarias dentro y fuera del domicilio, como son: compra de alimentos, preparación de comidas, etc.
5. Apoyo en la organización de menús adecuados a las condiciones de salud de la persona y en la provisión de los productos necesarios, siempre que la persona dependiente este conforme con ello
6. Apoyo en la toma de medicación de acuerdo con las prescripciones médicas.
7. Apoyo en la organización de menús adecuados a las condiciones de salud de la persona y en la provisión de los productos necesarios, siempre que la persona dependiente este conforme con ello
8. Apoyo en el manejo sencillo de dispositivos tales como teléfonos, tabletas, etc.

4.- Actividades de la vida cotidiana que promociónen su autonomía fuera del domicilio:

1. En la realización de trámites de asistencia sanitaria, tales como acompañamiento a visitas sanitarias o terapéuticas, especialmente en casos de urgencia, así como la recogida y gestión de recetas médicas.
2. En la realización de trámites administrativos, tramitación de documentos y otras de carácter similar.
3. En el caso de menores dependientes, y siempre que por causa de fuerza mayor estas tareas no puedan ser realizadas por sus padres o tutores, su atención y cuidado se llevará a cabo por el personal auxiliar en el acompañamiento a rutas o centros escolares.
4. En todas aquellas actividades en que sea necesario utilizar transporte público, la persona dependiente deberá costear su transporte y el del personal auxiliar que le acompañe.

TAREAS DE ATENCIÓN DOMÉSTICA:

Las tareas de atención doméstica se establecerán de común acuerdo con la empresa, y se valorarán las que le resulten más convenientes para mantener la calidad de vida y autonomía personal de la persona dependiente.

- 1) Preparar comidas en el domicilio, que incluye planificar, organizar, cocinar y servir comidas frías y calientes.
- 2) Hacer la compra de alimentos, bebidas, productos de limpieza y aquellos artículos de primera necesidad para la persona dependiente, incluyendo su traslado al domicilio.
- 3) Limpieza cotidiana de la vivienda: se adecuará a una limpieza habitual y ordinaria (barrido y fregado de suelos, limpieza del polvo, sanitarios, cocina, ventanas, lavar utensilios de cocina, limpiar cuartos de baño e inodoros, limpiar muebles, etc.) de uso cotidiano de la persona dependiente.
- 4) Lavar a máquina, secar, planchar y/u ordenar la ropa dentro del hogar.
- 5) Realización de la cama de la persona dependiente, cambio de sábanas y colchas siempre que sea preciso.
- 6) Retirada de basura doméstica del domicilio, depositándola en el contenedor destinado para ello, siempre que la persona dependiente no pueda hacerlo por sí misma, respetando las condiciones y horarios que establezcan las Ordenanzas municipales.
- 7) 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.).

- 8) Excepcionalmente, el cuidado y atención de animales de compañía, respetando la normativa de prevención laboral, cuando la persona lo requiera para su inclusión social o en el marco de una terapia, salvo que el propio usuario pueda hacerlo por sí mismo.
- 9) Excepcionalmente, tareas básicas de cuidado de plantas, salvo que la propia persona dependiente pueda hacerlo.
- 10) La realización de todas estas tareas se realizará en las estancias donde la persona dependiente lleve a cabo su vida cotidiana y, por tanto, no incluye otras estancias de uso exclusivo de otras personas que convivan en el domicilio

C) TAREAS QUE ESTÁN EXCLUIDAS DEL SERVICIO:

Quedan excluidos todos aquellos servicios de carácter sanitario, rehabilitador y, en general, los que impliquen por parte del personal auxiliar una capacitación específica distinta a la requerida para el desarrollo de sus funciones, entre otros:

- Poner inyecciones.
- Tomar la tensión.
- Colocar o quitar la sonda.
- Suministrar una medicación delicada que implique un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administre.
- Ayudar a la persona dependiente en la realización de ejercicios de rehabilitación o mantenimiento.
- Curas de enfermería.
- Actuaciones podológicas cuando exista riesgo para la salud.
- Movilizaciones para la salida 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 dependiente, como del personal auxiliar.
- En general, todas aquellas tareas físicas que pongan en peligro la salud de los/as profesionales tales como: sentar a una persona totalmente incapacitada en una silla de ruedas o incorporarla materialmente en la cama, salvo en el caso de que se cuente con el apoyo de otra persona o con ayudas técnicas adecuadas.
- La realización por parte de la persona auxiliar de trámites bancarios.
- 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.
- La realización de aquellas tareas que suponen riesgo físico para la persona 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.

Todo el material y útiles necesarios para realizar las tareas, será por cuenta y a cargo de la persona dependiente, excepto el uniforme y aquellos utensilios que deba utilizar el personal auxiliar en materia de prevención y para su propia seguridad, tales como guantes, mascarillas, etc.

¿CUÁLES SON LOS HORARIOS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO?

El horario de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio es de lunes a domingo, desde las 7:00 horas hasta las 22:00 horas.

La prestación del servicio de las horas concedidas se hará, siempre en la medida que sea posible, de común acuerdo entre la empresa adjudicataria y la persona dependiente, respetando en todo caso las franjas horarias que a continuación se especifican:

- Levantar: se efectuará antes de las 10:30 horas, salvo petición del usuario solicitando que sea más tarde.
- Acostar: se efectuará entre las 20:00 y las 22:00 horas.
- Comida: se efectuará entre las 13:00 y 15:00 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.

¿QUÉ DERECHOS TIENEN LAS PERSONAS DEPENDIENTES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO?

Las personas beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio tendrán los siguientes derechos:

- A recibir información clara y comprensible sobre las características del servicio, antes de iniciarlo.
- A que sus necesidades y preferencias sean escuchadas y tomadas en cuenta por los profesionales para la organización del mismo.
- A tener asignado un coordinador de referencia al que poder dirigirse, el cual conocerá su caso de manera individualizada.
- A ser avisada, al menos con 24 horas de antelación, de todos los cambios que se produzcan en el servicio, especialmente en cuanto al personal y horario asignado, a excepción de causas sobrevenidas, que serán debidamente justificadas por la empresa que lo preste.
- A que el personal que le atienda se identifique y acuda debidamente acreditado a su domicilio.
- A ser tratada/o con respeto, en condiciones de igualdad y no discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A la confidencialidad y protección de sus datos personales.
- A hacer uso de los cauces de información, sugerencias y quejas que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos, así como a obtener respuesta de las Administraciones públicas
- A poder presentar una reclamación si no está de acuerdo con la prestación del servicio recibido, a través del Registro presencial o electrónico.
- A acceder y cesar voluntariamente en el servicio, en los términos establecidos.
- A disponer por escrito de la información relevante respecto a la organización de su servicio en el Acuerdo de Conformidad, que será firmado por la persona dependiente o su representante, y la empresa.

¿QUÉ OBLIGACIONES TIENEN LAS PERSONAS DEPENDIENTES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO?

Las personas beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio tendrán las siguientes obligaciones:

- Estar presente en el domicilio durante la prestación del servicio.
- Permitir el acceso del personal auxiliar al domicilio para la prestación del servicio.
- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia la dignidad del personal que realiza el servicio, observando una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración.
- Facilitar al personal auxiliar de Ayuda a Domicilio las condiciones adecuadas para la prestación del servicio, así como los medios necesarios para su realización.
- Comunicar a la empresa prestataria del servicio, al menos con 24 horas de antelación, las ausencias del domicilio.

- Comunicar cualquier variación de las circunstancias que pudieran afectar a las condiciones de la prestación del servicio.
- Contribuir a la financiación del coste del servicio, cuando así se determine por la normativa de aplicación.
- Las personas dependientes que dispongan de cámaras de seguridad, o de otro tipo instaladas en el interior del domicilio, en caso de tenerlas conectadas durante la prestación del servicio, deben informar de esta circunstancia al personal del servicio de ayuda a domicilio que preste el servicio.

¿CUÁNDO SE PUEDE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO?

La persona dependiente puede solicitar temporalmente a la empresa la suspensión del servicio por ausencia del domicilio durante un período continuado de hasta dos meses. Excepcionalmente, y por causas justificadas, se podrá ampliar este plazo hasta un máximo de seis meses, previa autorización del órgano competente de la Comunidad de Madrid.

Serán posibles motivos para la suspensión temporal del servicio, los siguientes:

- Vacaciones
- Hospitalización
- Ingreso temporal en un recurso no compatible (Residencia)
- Traslado temporal de domicilio por convalecencia y/o similar
- Traslado temporal de domicilio por impedimentos en el entorno
- Otras situaciones demostrables objetivamente, como ausencias no programadas y otros motivos atribuibles a la persona dependiente, que imposibiliten la prestación del servicio.

Finalizado el plazo máximo autorizado de la suspensión del servicio, la persona dependiente podrá solicitar el reinicio contactando con la empresa, al menos con siete días naturales de antelación. En caso contrario, su servicio causará baja por renuncia voluntaria.

¿SE PUEDE SUSPENDER EL SERVICIO A CAUSA DE LA PERSONA DEPENDIENTE?

Se puede proceder a la suspensión cautelar del servicio cuando existan indicios fundados de incumplimiento de las obligaciones por parte de la persona dependiente (impago, trato inadecuado a los trabajadores del servicio, etc.).

La suspensión cautelar no será superior a tres meses, pudiendo el interesado formular alegaciones en dicho plazo. En caso de persistir la situación que dio lugar a dicha suspensión, podrá producirse la extinción del derecho a continuar recibiendo el servicio por no acreditar el cumplimiento de obligaciones.

¿SE PUEDE SOLICITAR LA RENUNCIA VOLUNTARIA AL SERVICIO?

La persona dependiente podrá renunciar voluntariamente a la totalidad de horas establecidas en su PIA, o bien a una parte de las mismas, en cualquier momento, comunicándolo a la empresa prestataria o al órgano competente de la Comunidad de Madrid.

La renuncia no supone la pérdida del derecho a la prestación del servicio, pudiendo solicitar la reactivación del mismo.

¿CÓMO SE PUEDE SOLICITAR LA REACTIVACIÓN DEL SERVICIO?

Cuando la persona dependiente lo considere oportuno, puede solicitar la reactivación total o parcial de las horas de servicio que constan en su Programa Individual de Atención, incorporándose nuevamente a la lista de espera en el puesto que le corresponda.

La solicitud de reactivación total o parcial de las horas de servicio deberá realizarse siempre por escrito, por la persona dependiente o su representante, y deberá presentarse en el Registro de la Consejería

de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, o en cualquiera de los lugares y formas establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que incluye la ventanilla única, o el registro electrónico de la Comunidad de Madrid:

<https://sede.comunidad.madrid/registro-electronico-general-comunidad-madrid>

El formulario de solicitud de reactivación para incorporarse nuevamente a la lista de espera puede cumplimentarse directamente en el siguiente enlace:

<https://sede.comunidad.madrid/prestacion-social/reconocimiento-dependencia/tramitar>

En dicha solicitud deben constar sus datos personales actualizados para poder ponernos en contacto con usted e iniciar el Servicio de Ayuda a Domicilio. Recomendamos que aporte varios números de teléfono y, si es posible, una o varias direcciones de correo electrónico.

Para más información puede dirigirse al teléfono 012 o en la página web de la Comunidad de Madrid:

<https://www.comunidad.madrid/servicios/servicios-sociales/dependencia>.

Asimismo, puede solicitar cita previa presencial o telefónica para la Oficina de Información al Mayor y a la Dependencia, situada en la calle Agustín de Foxá, 31, 28036 Madrid, a través del siguiente enlace:

https://gestion3.madrid.org/CTAC_CITA/cita_asuntosociales.

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA PRESTATARIA DEL SERVICIO CON LA PERSONA DEPENDIENTE:

Cuando la empresa prestataria del servicio contacte por primera vez con las personas dependientes, tiene la obligación de concertar una primera visita por parte del personal de coordinación antes de que el servicio se ponga en funcionamiento, con el fin de valorar y pactar con ellas la frecuencia horaria y las tareas concretas que se van a desarrollar dentro de dicho horario, todo ello de acuerdo con las características de su vivienda, el estado de su salud, las personas con las que conviven y otras circunstancias que resulten de interés.

También se les proporcionará el documento donde se establecen dichas actividades, así como otra información necesaria, como la renuncia de parte de las horas, en su caso, la petición de recibir el servicio en días festivos o cualquier otra circunstancia que pueda considerarse importante que allí figure. Este documento, denominado "Acuerdo de Conformidad", debe ser firmado por la persona que representa a la empresa y por la persona dependiente o su representante legal.

La empresa tiene la obligación de tener a disposición de las personas dependientes que deben contribuir en el coste del servicio el detalle de la factura que lo contiene, desagregando los días y horas de la prestación, así como el horario de entrada y salida del personal que acude al domicilio.