



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

**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 NORTE, SUR, ESTE Y OESTE.



CLÁUSULA 1ª.- OBJETO DEL CONTRATO	2
CLÁUSULA 2ª.- DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS GRALES SERVICIO AYUDA A DOMICILIO.	2
2.1. Definición	2
2.2. Objetivos y fines	2
2.3. Modalidades de prestación	3
2.4. Atención del servicio	3
2.5. Ámbito territorial para la prestación del servicio	4
CLÁUSULA 3ª.- PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	4
3.1. Requisitos para ser beneficiario del Servicio de Ayuda a Domicilio	4
3.2. Derechos de los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio	4
3.3. Obligaciones de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio	5
CLÁUSULA 4ª.- GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	6
4.1. Características técnicas de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio	6
4.1.1. Plan de Contingencia por Emergencias	6
4.1.2. Concreción tareas a desarrollar por parte del personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio	7
4.1.3. Servicios excluidos	9
4.2. Organización del servicio	10
4.2.1. Información, valoración y acceso al servicio	10
4.2.2. Lugar de prestación del servicio	10
4.2.3. Intensidad de la prestación del servicio	12
4.2.4. Inicio de la prestación del servicio	12
4.2.5. Horarios de la prestación del servicio	14
4.2.6. Prestación del servicio a usuarios con servicio activo	15
4.2.7. Órdenes de inicio, modificación y baja del servicio	15
4.2.8. Tramitación de suspensiones temporales, renunciaciones y propuestas de baja del servicio	18
4.3. Recepción y atención de las llamadas de los usuarios	19
4.4. Calidad y Protocolos a desarrollar por parte de la entidad adjudicataria	20
4.4.1. Calidad del servicio	20
4.4.2. Protocolos conforme al modelo de Atención Centrada en la Persona	22
4.5. Participación económica de las personas usuarias en el coste del Servicio de Ayuda a Domicilio	24
CLÁUSULA 5ª.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	25
5.1. Recursos Humanos	25
5.1.1. Formación	25
5.1.2. Personal	26
5.2. Recursos Materiales	29
CLÁUSULA 6ª.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA	31
CLÁUSULA 7ª.- COORDINACIÓN E INFORMACIÓN	36
CLÁUSULA 8ª.- CONDICIONES TÉCNICAS DE MEJORAS OFERTADAS	38
8.1. SERVICIOS DE PELUQUERÍA Y PODOLOGÍA	39
8.2. FISIOTERAPEUTA, TERAPEUTA OCUPACIONAL Y PSICÓLOGO	40
8.2.1. Servicios de Fisioterapia y Terapeuta Ocupacional	40
8.2.2. Servicios de Psicología	43
8.3. PROG. RESPIRO Y ATENC. CONVALECENCIAS, LIMP. CHOQUE Y AYUDAS TÉCNICAS	44
8.4. PLAN SOCIAL Y PLAN DE ESTABILIDAD EN EL EMPLEO	47
8.5. PROG. SITUACIONES SOLEDAD NO DESEADA Y PROMOVER INTEGRACIÓN SOCIAL	49



CLÁUSULA 1ª.- OBJETO DEL CONTRATO.

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

CLÁUSULA 2ª.- DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

2.1. Definición.

El Servicio de Ayuda a Domicilio lo constituye el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por una o varias entidades acreditadas para esta función, y podrán comprender los siguientes servicios:

- a) Servicios relacionados con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria. Estos servicios tienen carácter prioritario.
- b) Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar: limpieza, lavado, cocina u otros. Estos servicios tienen carácter complementario, solo podrán prestarse conjuntamente con los establecidos en el apartado anterior y no podrán suponer un porcentaje de horas de servicio efectivo superior al que establezca la normativa de aplicación.

2.2. Objetivos y fines.

Objetivos.

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como objetivo detectar, prevenir e intervenir en situaciones de crisis personal y familiar, y en su caso, en posibles situaciones de riesgo, según su situación y en su medio habitual, complementando a la familia y a las redes de apoyo en sus necesidades de atención de la vida diaria de la persona, mediante intervenciones profesionales que promuevan una mejora de la calidad de vida de la persona, incluyendo una serie de atenciones o cuidados personales de carácter doméstico, social, técnico y de apoyo psicológico, a los individuos o familias que se hallen en situaciones de especial necesidad, mejorando también las condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana.

Así mismo, busca realizar las intervenciones de forma integral, polivalente, comunitaria e individualizada, tomando como punto de partida la "Atención Centrada en la Persona", el respeto a la dignidad de la persona y el libre desarrollo de su personalidad, favoreciendo las condiciones necesarias a fin de facilitar la autonomía personal, que hagan posible la permanencia de la persona en su medio habitual de convivencia, estimulando la adquisición de competencias personales y evitando su institucionalización en un centro residencial o su traslado involuntario a otro entorno.



Fines.

Esta prestación, dirigida específicamente a las personas en situación de dependencia, reúne entre sus finalidades las siguientes:

- Contrarrestar o prevenir procesos evolutivos de deterioro personal o de aislamiento, soledad, abandono, abuso, maltrato, marginación y riesgo social, que por diversas circunstancias se encuentren limitadas en su autonomía personal.
- Contrarrestar procesos evolutivos de deterioro de la situación socio familiar, mediante el apoyo a la organización familiar evitando situaciones de crisis, sin suplir, en ningún caso, la responsabilidad de aquélla.
- Y, en definitiva, mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, potenciando su autonomía, seguridad, relaciones sociales y el desarrollo de actividades, dentro de sus posibilidades reales, promoviendo la convivencia de la persona en el grupo familiar, y en el entorno comunitario, así como reforzar los vínculos familiares, vecinales y de amistad, estimulando la participación familiar en la búsqueda de soluciones para así evitar su ruptura, y en la medida de lo posible, las institucionalizaciones innecesarias.

2.3. Modalidades de prestación.

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

- a) Servicios relacionados con atenciones de carácter personal. Incluye actividades básicas de la vida diaria y tareas que recaen directamente sobre la persona usuaria y van dirigidas a promover y mantener su autonomía personal para que pueda permanecer en su domicilio. Su desempeño tiene carácter prioritario.
- b) Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar, que sólo podrán prestarse conjuntamente con los señalados en el apartado anterior.

2.4. Atención del servicio.

Se entiende por atención del servicio el tiempo íntegro dedicado al personal usuario en atención personal y doméstica. No se podrá minorar, en ningún caso, el tiempo asignado de servicio. Así mismo, no se podrán aceptar donaciones, recompensas o gratificaciones del usuario.

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

El servicio no se prestará más tiempo del estipulado, excepto en aquellos casos en los que se produzca una situación de emergencia, ante la cual, el 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.



2.5. Ámbito territorial para la prestación del servicio.

El servicio se prestará en todos los municipios de la Comunidad de Madrid incluidos en las Áreas de servicios sociales 1, 2, 3 y 4 de la Comunidad de Madrid, Áreas Norte, Sur, Este y Oeste, atendiendo a la zonificación establecida en el Decreto 109/1998, de 18 de junio, por el que se actualiza la Zonificación de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y sin perjuicio de lo establecido para las personas itinerantes.

Para el supuesto del ejercicio de derecho de huelga del personal del Servicio de Ayuda a Domicilio para dependientes, se prestarán los servicios mínimos, en el porcentaje que la autoridad competente determine para cada grado, al ser considerado un servicio esencial. Las empresas deberán adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los servicios mínimos de acuerdo con la legalidad vigente. En particular, requerirán a la mayor brevedad, de modo individual y fehaciente, a todos los trabajadores que designen para cubrir los servicios mínimos previstos.

CLÁUSULA 3ª.- PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

3.1. Requisitos para ser beneficiario del Servicio de Ayuda a Domicilio.

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

a) Que tengan reconocido por el órgano competente en materia de atención a la dependencia, a través del correspondiente Programa Individual de Atención, el Servicio de Ayuda a Domicilio como la modalidad de intervención más adecuada a sus necesidades.

No obstante, ante situaciones excepcionales de emergencia generalizada en una zona o ámbito determinado, y previa resolución motivada del órgano competente en materia de dependencia, este servicio podrá extenderse con carácter transitorio a determinados colectivos de personas dependientes que, aun no teniendo reconocido el Servicio de Ayuda a Domicilio como la modalidad de intervención más adecuada a sus necesidades, se encuentren en una situación de riesgo para su integridad física o de grave riesgo de aislamiento y abandono, derivada de aquella situación excepcional de emergencia constatada. En este caso, el Servicio de Ayuda a Domicilio que se preste tendrá un carácter temporal, limitado en todo caso a la desaparición de la situación que motivó su concesión, y restringido en su intensidad y modalidades de prestación a solventar o impedir aquella situación de riesgo constatada.

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.

3.2. Derechos de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio gozarán de los siguientes derechos:

a) A ser informados antes del inicio de la prestación de sus derechos y obligaciones.



- b) A recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, individualizada, respetando sus aficiones, costumbres, gustos y creencias.
- c) A un trato digno por parte del personal que le atienda.
- d) A la confidencialidad de los datos conocidos en función de la realización del servicio.
- e) A una asistencia individualizada acorde con sus necesidades específicas según los términos y la periodicidad establecida en el Programa Individual de Atención.
- f) A ser avisados, al menos con 24 horas de antelación, de todos los cambios que se produzcan en el servicio, especialmente en el personal y horario asignado, a excepción de causas sobrevenidas, que serán debidamente justificadas al órgano competente en materia de dependencia.
- g) A cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.

3.3. Obligaciones de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Las personas usuarias 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 certificado 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 actitud correcta por parte del usuario, como de terceras personas que convivan o se encuentren presentes en el domicilio, en el momento de la prestación del servicio y de respeto hacia la dignidad del personal que acude a su domicilio, colaborando en lo que sea posible. De no mantener la actitud debida, o aun cumpliéndose, se lleve a cabo la desconsideración o maltrato personal, de obra o palabra, se podrá requerir el abandono de la vivienda por el tercero durante la prestación del servicio.
- e) La participación, en su caso, en el coste del servicio, de acuerdo con las disposiciones vigentes en la materia.
- f) Comunicar, al menos con 24 horas de antelación, las ausencias del domicilio.



CLÁUSULA 4ª.- GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

4.1. Características técnicas de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio: concreción de las tareas a desarrollar por parte del personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

Con carácter general, y de acuerdo a lo establecido en la normativa reguladora, el Servicio de Ayuda a Domicilio podrá adoptar dos modalidades de prestación, cuyas actividades se recogen en la Cláusula 2ª, apartado 2.3., del presente Pliego.

Con carácter particular, la Ayuda a Domicilio que va a ser objeto de prestación, tanto en número de horas como el tipo de ayuda que aparece reflejado en el correspondiente Programa Individual de Atención, estará integrada por dos tipos de tareas, que no serán objeto de diferenciación a nivel de importe facturado.

Las horas de Servicio de Ayuda a Domicilio reconocidas en el Programa Individual de Atención, ya sean de atención personal o relacionadas con la atención de las necesidades domésticas, se prestarán siempre y cuando la persona usuaria se encuentre presente en el domicilio.

Todo el material o utillaje necesario para la realización de estas tareas, será por cuenta y a cargo de la persona usuaria, excepto el uniforme reglamentario y aquellos utensilios que deba utilizar el personal auxiliar en materia de prevención y para su propia seguridad, tales como guantes, mascarillas, batas de trabajo y similares.

4.1.1. La entidad adjudicataria deberá contar durante toda la duración del contrato con un **Plan de Contingencia por Emergencias**, que deberá registrar en la Comunidad de Madrid, así como sus actualizaciones.

El Plan de Contingencia por Emergencias es el documento que recoge el conjunto de medidas de prevención y protección previstas e implantadas, así como la secuencia de actuaciones a realizar ante la aparición de una situación de emergencia.

La finalidad de este documento es la planificación y organización material, técnica y humana para la utilización óptima de los medios previstos con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y económicas que pudieran derivarse de la situación de emergencia. El plan deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

- 1.- Contingencia/s contemplada/s.
- 2.- Clasificación de los usuarios por grado, señalando las horas de atención personal y doméstica
- 3.- Organigrama estructura de personal, y asignación de auxiliares.
- 4.- Inventario de stock de almacenaje suficiente de equipos de protección individual, tanto sanitarios como laborales, material para desinfección, etc., para la prestación del servicio que garantice en todo caso su disponibilidad durante un tiempo prudencial en caso de desabastecimiento
- 5.- Protocolos:
 - a) Protocolo de propuesta de actuación
 - b) Protocolo de Información a familias
 - c) Protocolo de coordinación socio-sanitaria: distribución de competencias y listado de contactos actualizados con la administración
 - d) Protocolo de adquisición de material y equipamiento: listado actualizado de proveedores .
 - e) Protocolo de contratación y organización de personal .



- f) Protocolo de formación a los trabajadores.
- g) Protocolo de limpieza y desinfección .

6.- Documentación:

- a) Comunicaciones e instrucciones de la Administración.
- b) Guía de prevención y control frente a posibles infecciones o enfermedades infecto-contagiosas.

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

a) Tareas de atención personal:

- Apoyo en la higiene personal: baño, aseo personal, incluyendo lavado, peinado, cepillado de dientes y afeitado, cambio de ropa, y en su caso, de pañal, y todo aquellos que requiera la higiene habitual, con atención especial al mantenimiento de la higiene personal para encamados e incontinentes, a fin de evitar la formación de úlceras.
- Si es necesario, y siempre que el aseo se realice en el cuarto de baño, el servicio incluirá su limpieza, una vez finalizado dicho aseo. Asimismo, si el aseo debe realizarse en la cama de la persona usuaria, una vez finalizado dicho aseo, la cama deberá quedar en perfecto estado para ser utilizada (limpia y cambiada).
- Apoyo a la movilización dentro del hogar: entre ellas se incluyen el levantar y acostar de la cama (servicio continuo o discontinuo), traslados de posición y ubicación (cama-sillón y viceversa, traslado de la persona por las dependencias del domicilio y ayuda para llegar al portal de la vivienda), cambios posturales y otros de similar naturaleza utilizando, en su caso, las ayudas técnicas adecuadas dirigidas a evitar riesgos de caídas o lesiones, tanto para la persona usuaria como para el personal auxiliar.
- En los casos en que la entidad adjudicataria valore que determinadas movilizaciones, incluso contando con las ayudas técnicas adecuadas, no pueden realizarse sin correr riesgos de caídas o lesiones tanto para el personal usuario como para el/la auxiliar, remitirá informe del hecho al órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, quien decidirá en última instancia la conveniencia o no de la continuación de la movilización en cuestión.
- Adiestramiento en la realización de las actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico, en el fomento de hábitos de higiene y en orden y en la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas que potencien la autonomía de la persona usuaria.
- Supervisión y/o apoyo en la realización de tareas ordinarias en el domicilio, preparación de comidas, ordenación y limpieza del hogar, ordenación y preparación de vestido y calzado...) cuando la persona puede realizarlas por sí misma, pero con los apoyos necesarios.
- Supervisión y/o apoyo en la organización de menús adecuados a las condiciones de salud de la persona y en la provisión de los productos necesarios.
- Ayuda personal, para aquellos usuarios que no pueden comer por sí mismos.



- Supervisión y/o apoyo en la toma de medicación de acuerdo a las prescripciones médicas.
- Apoyo y acompañamiento para la realización de trámites de asistencia sanitaria, tales como acompañamiento a visitas sanitarias o terapéuticas, especialmente en casos de urgencia, recogida y gestión de recetas.
- Acompañamiento para la gestión de trámites, tramitación de documentos y otras de carácter similar.
- Acompañamiento fuera del hogar cuando éste resulte imprescindible para posibilitar la participación de la persona usuaria 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.
- Acompañamiento al personal usuario para facilitar respiro familiar, al cuidador principal.
- Compañía, tanto en el domicilio como fuera de él, para evitar situaciones de soledad y aislamiento.
- En aquellas actividades en las que sea necesario utilizar transporte público, la persona usuaria deberá hacerse cargo del coste de su propio transporte y del coste del transporte del personal auxiliar que le acompañe.
- Facilitará actividades de ocio, orientados a la prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal, en función de la detección de necesidades del usuario. Así mismo, auxiliará en el manejo sencillo de dispositivos tales como teléfonos, tabletas, etc.
- En el caso de menores, y siempre que por causas de fuerza mayor estas tareas no puedan ser realizadas por su padres o tutores, atención y cuidado de menores en situación de dependencia, tanto en el entorno del hogar como en acompañamientos a rutas o centros escolares. En este último caso, se utilizará, en el supuesto de que sea necesario, el transporte público con cargo al propio personal usuario.

b) Tareas del hogar (atención doméstica):

Sólo podrán realizarse como complemento de las anteriores, en los casos en los que la persona usuaria no tenga capacidad de hacerlas por sí misma y no disponga de familiares u otros apoyos que puedan hacerlo, y podrán consistir en:

- Limpieza o ayuda a limpieza cotidiana de la vivienda: se adecuará a una limpieza habitual y ordinaria (barrido y fregado de suelos, limpieza del polvo, de sanitarios, de cocina, ventanas, etc.), para su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad.

En este concepto se incluye la realización de la cama de la persona usuaria y cambio de sábanas y colchas siempre que sea preciso, así como el lavado, planchado y ordenación de la ropa dentro del hogar.

- Retirada de basura doméstica del domicilio de la persona usuaria, 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; si éste



se encuentra en el edificio, se realizará siempre que sea posible compaginar horarios de autorización de uso de los contenedores de basura con el horario de la prestación del servicio.

- Realización de compra de alimentos y de otros productos de primera necesidad, siempre a cargo de la persona usuaria del servicio.
- Preparación de alimentos y comidas adecuadas a la dieta de la persona usuaria.
- Suministro a domicilio de alimentos preparados o servicios análogos
- 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.).
- Tareas básicas del cuidado de plantas, salvo que el propio usuario pueda hacerlo.

Aquellas estancias del domicilio o elementos de uso habitual de la persona usuaria, han de mantener unos niveles adecuados de higiene y limpieza.

Cuando en un determinado domicilio las condiciones higiénicas y/o de salubridad no alcancen unos mínimos básicos o incluso imposibiliten la realización del servicio, la entidad adjudicataria emitirá informe al órgano competente en materia de dependencia.

Si las referidas condiciones, además, puedan afectar a la seguridad tanto de la persona usuaria, como de los trabajadores del servicio, el informe se acompañará del elaborado por el comité de prevención de riesgos laborales de la entidad adjudicataria.

El órgano competente en materia de dependencia, vistos los informes, decidirá sobre las medidas a adoptar: limpieza de choque por parte de la entidad adjudicataria en caso de haberse ofertado esta mejora, coordinación con otras administraciones públicas, suspensión temporal u otras medidas.

No obstante, el propio órgano competente en materia de dependencia, por propia iniciativa, podrá proponer a la entidad adjudicataria las limpiezas de choque concretas a realizar, en caso de haberse ofertado esta mejora.

Las horas invertidas en las limpiezas de choque no formarán parte del cómputo mensual de horas de servicio que corresponden a los usuarios.

4.1.3. 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:

- Inyectables, colocación o retirada de sondas, así como la manipulación de aparatos o instrumentos que precisen unos conocimientos profesionales que sean competencia del personal sanitario.
- Toma de tensión, suministrar medicación que implique cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administra.



- Ayudar a la persona usuaria 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 usuaria, como del personal auxiliar.
- La realización por parte de la persona auxiliar de trámites bancarios.

En cuanto a las tareas del hogar, quedan excluidos:

- La atención a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no sean beneficiarios del servicio, así como la limpieza de las dependencias del domicilio utilizadas únicamente por dichos miembros de la familia o allegados.
- La limpieza de zonas comunes de la comunidad de vecinos.
- El cuidado y atención de animales de compañía. En todo caso, la persona usuaria deberá mantener en habitación cerrada al animal de compañía, mientras la persona auxiliar esté en el domicilio.
- 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.

4.2. Organización del servicio.

4.2.1. Información, valoración y acceso al servicio.

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

4.2.2. Lugar de prestación del servicio.

El servicio se prestará en el domicilio que se determine como residencia habitual de la persona usuaria. No obstante, cuando una persona precise ser atendida por sus hijos u otros familiares y deba trasladarse temporalmente a otro domicilio, 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.

Esta situación podrá mantenerse durante un plazo máximo de seis meses continuados. Pasado este plazo, el servicio solo podrá ser prestado en el domicilio en el que se produjo el alta, salvo que la persona usuaria notifique al órgano competente en materia de dependencia el cambio de residencia habitual y de domicilio de empadronamiento.



El mismo tratamiento se dará a los servicios de personas usuarias que rotan periódicamente entre distintos domicilios por necesidad de cuidado, es decir, a las situaciones de itinerancia permanente. En esta situación también será la entidad adjudicataria del domicilio donde se inició el servicio, quien deberá continuar prestándolo.

Ambas circunstancias, serán puestas en conocimiento del órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, según el procedimiento que se indique.

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

En el supuesto de que el personal auxiliar se presente en el domicilio en el horario habitual y se produzca una ausencia domiciliaria (cuando la persona usuaria no está presente en el domicilio, sin previa comunicación a la entidad adjudicataria, en el horario acordado para la prestación del servicio), se asimilará a una posible negativa a abrir la puerta. Esta situación tendrá la consideración de incidencia y deberá ser comunicada al órgano competente en materia de dependencia. En ambos casos, la entidad adjudicataria facturará una hora completa de servicio, abonando la persona usuaria 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.

En todo caso, para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, así como para la correspondiente supervisión del mismo, que podrá ser efectuada tanto por técnicos del órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid o de una entidad contratada por la Comunidad de Madrid a tal efecto, como por la entidad adjudicataria de la prestación, la persona usuaria deberá facilitar el acceso al domicilio.

Queda prohibida la entrega, recogida, custodia o similar de llaves, por parte del personal auxiliar prestador del servicio, para su acceso al mismo.

Sólo en casos excepcionales (entiéndase aquellos casos en los que la persona usuaria, 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 familiares, vecinos u otro tipo de recurso 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 usuaria 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.

Las horas no prestadas a la persona usuaria, no podrán ser ni resarcidas a ésta en forma alguna, ni acumuladas para prestarse en otro día.



4.2.3. Intensidad de la prestación del servicio.

La intensidad de la prestación estará determinada por lo establecido en el Programa Individual de Atención de cada persona usuaria, de acuerdo con la normativa vigente, y será informada a la entidad adjudicataria por el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid.

Conllevará la prestación efectiva del servicio en las modalidades de atención personal y doméstica en los porcentajes que se fijen en el Programa Individual y, en todo caso, de acuerdo con la normativa que resulta de aplicación. La no aceptación por parte de la persona usuaria podrá determinar la suspensión temporal del servicio, que deberá ser comunicada por la entidad adjudicataria tanto al usuario como a la Comunidad de Madrid, y autorizada por el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid. Si la persona usuaria persiste en su actitud, podrá considerarse una renuncia al servicio.

En los supuestos en los que, debido a las especiales necesidades de atención y/o movilización de determinadas personas usuarias, y a pesar de las ayudas técnicas implementadas, no sea posible desarrollar alguna tarea por parte del personal auxiliar precisando la concurrencia de dos auxiliares, la intensidad del servicio será la mitad de la establecida en el Programa Individual de Atención y requerirá la comunicación y autorización previa del órgano competente en materia de dependencia.

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 si estas fuesen inferiores, 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 meses del año.

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

En caso de discrepancia entre la entidad adjudicataria y la persona usuaria en cuanto a la distribución horaria semanal, se dará traslado al órgano competente en materia de dependencia, quien resolverá sobre la disconformidad planteada.

4.2.4. Inicio de la prestación del servicio

El inicio de la prestación del servicio por parte de la entidad adjudicataria no será superior a 7 días naturales a partir de la fecha en que se traslade el listado de personas usuarias en lista de espera a los que la empresa adjudicataria tenga que iniciar alta en el servicio, previa orden expresa del órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, salvo en el caso de que se produzcan 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, en cuyo caso el plazo para atender a las mismas será de 15 días naturales.

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

Antes de iniciar el servicio deberá existir un primer contacto de la entidad adjudicataria con la persona usuaria mediante llamada telefónica, para decidir conjuntamente el día y hora de una primera entrevista de valoración e información al mismo de las condiciones del servicio a prestar.



En ningún caso se podrá solicitar telefónicamente datos relativos a cuentas bancarias o cualquier otro de carácter confidencial.

Dicha entrevista deberá realizarse por el coordinador que corresponda en el domicilio de la persona usuaria, preferiblemente con la presencia de un familiar, especialmente en los casos de deterioro cognitivo o demencia. 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 la persona usuaria, 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. 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 con atención permanente e inmediata en el horario indicado, de carácter gratuito para el usuario.
- Valorará las necesidades de atención de la persona usuaria, 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, incluyendo un primer análisis del riesgo de úlceras por presión.
- Asimismo, recogerá información sobre gustos, preferencias, aficiones y cualquier otra información que pueda servir para personalizar el servicio y desarrollar una atención individualizada
- Ofrecerá información a la persona de forma sencilla y con redacción clara, y en su caso, a su cuidador, sobre el funcionamiento, características del servicio (tareas a desarrollar por parte del personal auxiliar de ayuda a domicilio y tareas que quedan excluidas), así como sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del mismo, incluyendo e informando del código deontológico del personal auxiliar de ayuda a domicilio.

En este sentido, deberá incidir especialmente en lo siguiente:

- La intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio se determina en función de las horas mensuales de atención establecidas en su programa de atención individual. No obstante, las horas de servicio que requiera la persona usuaria se acordarán en función de sus necesidades con dicha persona, se reflejarán en el acuerdo de conformidad, y serán expresadas en semanas. Asimismo, se fijarán las pautas de prestación del servicio.
- Informará de las tareas que se realizarán por el personal auxiliar y de la necesidad, en su caso, de proporcionarle el material necesario para su ejecución.
- Detallará el horario en el que se realizará el servicio, así como los derechos y obligaciones tanto de la entidad como de la persona beneficiaria, que se derivan de la prestación del mismo.



- Informará de los procedimientos y plazos para comunicar ausencias de su domicilio, así como sobre los plazos de que dispone la entidad adjudicataria para reponer el servicio, tras una suspensión temporal, por ausencia prolongada.
- Informará del procedimiento para la presentación de quejas o reclamaciones sobre la prestación del servicio que serán atendidas de acuerdo con el protocolo establecido a tal efecto.
- Detallará el coste mensual del servicio y, en su caso, la aportación de la persona usuaria al mismo, así como el procedimiento para el cobro por parte de la entidad adjudicataria.
- Informará sobre los efectos de una renuncia parcial (decremento horas establecidas en su Programa Individual de Atención) o total (totalidad de las horas establecidas en el Programa Individual de Atención).

La entidad adjudicataria deberá presentar un protocolo de comunicación, contacto e interrelación con las personas usuarias, con todos los extremos indicados anteriormente.

4.2.5. Horarios de la prestación del servicio.

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.

A efectos de prestación del servicio y de facturación, se establecen dos tipos de horas y días del siguiente modo:

- Días y horas ordinarias:

- 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.

- Días y horas festivas:

- Sábados, desde las 15:00 horas, hasta las 22:00 horas.
- Domingos y festivos, desde las 7:00 horas, hasta las 22:00 horas.

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 usuaria dependiente.

La prestación de servicios en días festivos se otorgará previa autorización del órgano competente en materia de dependencia. El servicio en días festivos se limitará a la realización de las tareas de atención personal y se efectuará solo cuando resulte imprescindible, por las circunstancias personales y familiares de la persona usuaria.

Con carácter general, el servicio mínimo será de una hora continuada y las fracciones serán de 30 minutos de duración.



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

- 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: entre las 13:00 y las 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.

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

4.2.6. Prestación del servicio a usuarios con servicio activo.

Con carácter general, la entidad adjudicataria asumirá como personas usuarias del servicio a todas aquellas beneficiarias que, teniendo el Servicio de Ayuda a Domicilio reconocido en su Programa Individual de Atención, residan en alguno de los municipios comprendidos en el las Áreas Norte y Sur de la Comunidad de Madrid. 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.

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

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

4.2.7. Órdenes de inicio, modificación y baja del servicio.

Procedimiento de alta en el Servicio de Ayuda a Domicilio:

A través del sistema de alertas de la aplicación informática diseñada a tal efecto, el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid comunicará a la entidad adjudicataria en razón del domicilio de la persona solicitante, la correspondiente comunicación de alta en el servicio de cada una de las personas usuarias (alerta de alta), con especificación de las horas mensuales de prestación, de acuerdo a lo establecido en su Programa Individual de Atención y en la cláusula 4ª, apartado 2.3., del presente Pliego. La entidad adjudicataria podrá consultar a través de la citada herramienta el resto de datos necesarios para la puesta en marcha del servicio: número de expediente, grado y, en su caso, nivel de dependencia, sexo, domicilio completo, teléfonos de contacto y aportación económica de la persona usuaria al coste del servicio.



La entidad adjudicataria atenderá las alertas de alta y aquellas alertas que supongan un incremento de horas de servicio sobre las que se estén prestando. No obstante, esto no determina el inicio automático del servicio o su modificación, sino que la entidad adjudicataria atenderá dichas alertas e iniciará el servicio según el orden que determina la normativa vigente para personas en situación de dependencia de acuerdo con la lista de espera del servicio y previa orden expresa del órgano competente en materia de dependencia.

A estos efectos, cada vez que se plantee el inicio de servicios a nuevos usuarios, con carácter previo la entidad adjudicataria deberá elaborar una propuesta de horas a iniciar. En cualquier caso, la entidad adjudicataria atenderá las comunicaciones de alta, inicio, modificación o baja de servicio generadas por el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid siguiendo el procedimiento que está última establezca al efecto.

A efectos de proceder al inicio del servicio se realizará contacto telefónico con la persona usuaria, para llevar a cabo las actuaciones previstas en la cláusula 4ª, apartado 2.4., del presente Pliego. La elección del/de la auxiliar de ayuda a domicilio, se hará de acuerdo a lo establecido en el Convenio Colectivo vigente, y dentro de dicho marco, favoreciendo la elección del/de la auxiliar, atendiendo a criterios de cercanía, afinidad y preferencia, o circunstancias tales como la atención de animales de compañía, dentro del hogar, 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, y con respeto a la normativa de prevención laboral.

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

Para proceder al inicio del servicio, además de seguir el protocolo especificado en el apartado relativo al alta del servicio, la entidad adjudicataria deberá visar la correspondiente alerta de alta en la herramienta diseñada a tal efecto y registrar en la misma la distribución horaria según la modalidad y tipología de la prestación del servicio, que se realizará en función de la valoración que se haya realizado de acuerdo a las necesidades de cada persona usuaria, teniendo en cuenta lo establecido con anterioridad, respetando en todo caso lo establecido en el Programa Individual de Atención y en la normativa que resulte de aplicación.

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 usuaria, del acuerdo de conformidad correspondiente. La fecha de efectos a reflejar en la aplicación informática corresponderá en todo caso al primer día de inicio del servicio.

El modelo del citado acuerdo de conformidad deberá ser previamente validado por el órgano competente en materia de dependencia, y deberá incluir, al menos, las siguientes especificaciones:

- Número de expediente otorgado por el órgano competente en materia de dependencia.
- Datos de identificación y domicilio de la persona usuaria
- Condiciones para la prestación del servicio y el procedimiento para gestionar las posibles incidencias (ausencias, suspensiones y reinicios, renunciaciones, etc.)
- Derechos y obligaciones para la prestación del servicio.



- Coste del servicio y cuantía a abonar por la persona usuaria, con especificación de sus datos bancarios a efectos de domiciliación.
- Conformidad de la persona usuaria sobre la información recibida, y las condiciones para la prestación del servicio.

Procedimiento de modificación del Servicio de Ayuda a Domicilio

- Respecto a la intensidad del servicio
 - Cuando la modificación del servicio responda 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 se realice por renuncia de la persona usuaria al total o a una parte de las horas reconocidas en el Programa Individual de Atención, la entidad adjudicataria del servicio registrará en la aplicación habilitada a tal efecto dicha modificación y deberá conservar el documento en el que conste tal renuncia, que podrá ser el mismo acuerdo de conformidad u otro documento posterior que habrá de ser remitido al órgano competente en materia de dependencia.

No obstante, se podrá solicitar con posterioridad la reactivación total o parcial de las horas de servicio renunciadas, incorporándose a la lista de espera en el puesto que le corresponda.

- Respecto a la distribución horaria: La entidad adjudicataria del servicio podrá modificar la distribución horaria en la prestación del servicio, siempre que se produzcan de conformidad y en relación a las necesidades de la persona usuaria, teniendo en cuenta en todo caso lo establecido en los pliegos.

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 usuaria.
- Ingreso definitivo en residencia.
- Traslado a otra Comunidad Autónoma.
- Traslado definitivo a otro municipio de la Comunidad de Madrid, fuera de las Áreas adjudicadas a la entidad que preste el servicio.
- Cuando se haya producido una revisión del Programa Individual de Atención con la asignación de un nuevo recurso distinto y/o incompatible al Servicio de Ayuda a Domicilio.

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

En cualquier caso, la entidad adjudicataria atenderá las instrucciones que dicte a este respecto el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid.



4.2.8. Tramitación de suspensiones temporales, renunciaciones y propuestas de baja del servicio.

Procedimiento para la suspensión temporal del servicio:

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

- Ausencia temporal del domicilio (vacaciones y otras ausencias programadas, hospitalización, ingreso en residencia temporal).
- Incumplimiento por parte de la persona usuaria de las obligaciones especificadas en la cláusula 3, apartado 3, de este Pliego de las que habrá sido previamente informado (impago, trato inadecuado a los trabajadores del servicio, etc.)
- Ausencias no programadas y otros motivos atribuibles a la persona usuaria, que imposibiliten la prestación del servicio.

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

Asimismo, las horas no prestadas a la persona usuaria durante el tiempo en el que permanezca en suspensión temporal, no podrán ser ni resarcidas a ésta en forma alguna, ni acumuladas para prestarse juntas, una vez el servicio sea reiniciado.

La suspensión temporal no podrá exceder de los plazos que en su caso establezca la normativa vigente.

Transcurrido el periodo de suspensión establecido, el servicio deberá reiniciarse, ser propuesto para baja o para declararse en renuncia por parte de la entidad adjudicataria, según corresponda, siempre que no se den circunstancias particulares que justifiquen su ampliación.

Podrán ser consideradas circunstancias que justifican el mantenimiento en situación de suspensión la hospitalización, el ingreso en centros o el traslado temporal a domicilio de familiares por necesidad de cuidados (cuando no se requiere la continuidad en la prestación del servicio) u otras de carácter excepcional.

La empresa adjudicataria deberá grabar en la aplicación informática las suspensiones temporales, así como los cambios en el estado del servicio que puedan derivarse de ellas, reinicios, propuesta de baja o renuncia en los términos que indique el órgano competente en materia de dependencia.

Reinicio del servicio: Las suspensiones temporales podrán dar lugar al reinicio del servicio. La persona usuaria está obligada a solicitar a la entidad adjudicataria el reinicio en la prestación con, al menos, 7 días naturales de antelación.

Procedimiento para la renuncia parcial o total del servicio:

Las personas usuarias del servicio 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 en cuanto 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, en cuanto lo considere necesario, pidiendo su reincorporación a la lista de espera en cuanto lo considere oportuno.

Todo ello, se podrá solicitar conforme a la normativa vigente.

Tanto la renuncia total como la parcial y la solicitud de reinicio en caso de ser solicitada por la persona usuaria, deberá ser recogida por escrito por la entidad adjudicataria y según modelo normalizado determinado por el órgano competente en materia de dependencia. La entidad adjudicataria conservará en todo momento los documentos originales firmados por la persona usuaria para ponerlos a disposición del órgano competente.

La entidad adjudicataria deberá reflejar en la aplicación informática de la Comunidad de Madrid habilitada a tal efecto estas actuaciones, de acuerdo con las instrucciones que se establezcan para el manejo de la misma.

La entidad adjudicataria deberá dar traslado de estas actuaciones y de la documentación correspondiente al órgano competente en materia de dependencia para que resuelva lo que considere oportuno.

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

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

- Fallecimiento de la persona usuaria.
- Ingreso, con carácter definitivo, en residencia.
- Traslado a otra Comunidad Autónoma
- Traslado definitivo a otro municipio de la Comunidad de Madrid, fuera del Área adjudicada a la entidad que les estaba prestando el servicio.

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

El órgano competente en materia de dependencia, facilitará a la entidad adjudicataria, previo al inicio de la prestación, los conocimientos necesarios para el manejo de la aplicación informática y, en su caso, los manuales oportunos con objeto de que la citada entidad pueda registrar la información y tramitar las gestiones e incidencias señaladas en los párrafos anteriores.

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

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 usuarias relacionadas con la prestación del servicio, debiendo estar operativo durante el horario de la prestación del servicio, es decir, desde las 7:00 hasta las 22:00 horas todos los días de la semana. 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.



La empresa adjudicataria deberá recoger, registrar y almacenar todas las incidencias telefónicas que se produzcan en la prestación del servicio en la aplicación informática de gestión del servicio de que ha de disponer la entidad adjudicataria.

La entidad deberá proceder a la grabación de todas las llamadas, con los usuarios o sus familiares, que se gestionen desde el servicio, entrantes o salientes, debiendo estar dicha grabación a disposición del órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid. La entidad adjudicataria deberá implantar este sistema de grabación y conservación de llamadas en el plazo de un mes desde la formalización del contrato.

En las llamadas, se informará al usuario acerca de que se va a proceder a la grabación de su llamada, a fin de poder comprobar en su caso la calidad en la prestación del servicio, así como acerca 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 y realizadas durante un periodo de, al menos, 3 meses para poder verificar la calidad del servicio.

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 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 cuenta 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/protecciondedatos.”

4.4. Calidad y Protocolos a desarrollar por parte de la entidad adjudicataria.

En el presente apartado se establecen las condiciones básicas del Plan de Calidad, los atributos y estándares de calidad del servicio, sistema de control de calidad en relación a los que se hará un seguimiento y los protocolos de obligada existencia y cumplimiento.

4.4.1. Calidad del servicio.

La adjudicataria deberá disponer de un Plan de Calidad que debe definir, como mínimo, los siguientes contenidos:

- Políticas y normas internas.
- Objetivos y estrategias
- Definición de la organización: organigrama, responsabilidades y funciones.
- Definición del sistema de gestión de la calidad:
 - Gestión por procesos,
 - Sistema de medida: cuadro de indicadores e instrumentos de recogida



- Sistema de evaluación y mejora.
- Definición del sistema de auditoría interna y revisión del sistema.
- Documentación y sistema de gestión y control de la documentación.

El Plan de Calidad debe incorporar todos los indicadores y especificaciones que se incluyen en este pliego en relación a la gestión de calidad

Este Plan de Calidad debe ser entregado a la Comunidad de Madrid en un periodo no superior a 3 meses desde el inicio efectivo del contrato y será la base sobre la que se efectuará el control de calidad.

El Plan de Calidad del adjudicatario debe ser un instrumento vivo que permita mejorar continuamente la calidad del servicio, por lo tanto, anualmente actualizará su contenido para adaptarse a la evolución del servicio y la demanda con los cambios y mejoras de la calidad que se puedan haber producido o que se planteen para un futuro.

Estándares de calidad

En este apartado se presentan los indicadores básicos de calidad del servicio.

La adjudicataria deberá cumplir con estos estándares de calidad exigidos, los cuales serán analizados y evaluados periódicamente por la Comunidad de Madrid, con el objetivo de asegurar el correcto cumplimiento de la prestación de los diferentes servicios.

La Comunidad de Madrid, podrá proponer la imposición de penalidades, en caso de que los valores obtenidos sean negativos, o se produzca un incumplimiento total o parcial de obligaciones relacionadas con los objetivos de calidad.

Los indicadores de calidad se clasifican:

- Indicadores de gestión: relativos a la actividad que recoge indicadores de la activación del servicio y del servicio en curso, en relación a los trabajadores y a los usuarios,
- Indicadores de desarrollo del servicio en el hogar, en relación al usuario.

Se acompaña a este Pliego un Anexo con los indicadores de calidad.

Los sistemas de información de la empresa deberán generar automáticamente el valor de los indicadores. Los datos deben estar accesibles mediante los sistemas de información, como mínimo, en los siguientes formatos:

- Indicadores mensuales de calidad.
- Informe de calidad trimestral.
- Informe de calidad anual: incluido en la memoria anual.

Será en base a estos informes como se determinarán las penalidades.

Cualquier alteración del sistema de información con el fin de encubrir incumplimientos en la calidad del servicio se considerará un incumplimiento, de acuerdo con el régimen de penalidades establecido en el pliego de cláusulas particulares administrativas.



Sistema de control de calidad

La Comunidad de Madrid, establecerá las medidas adecuadas para hacer un seguimiento y control del cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en esta cláusula. La Comunidad de Madrid puede delegar, mediante una contratación, a una empresa externa el control de la calidad de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y las adjudicatarias estarán obligadas a ofrecer a dicha empresa toda la información y datos que se recogen en el presente pliego y facilitar la actividad de control de gestión de calidad de la misma.

Anualmente se exigirá la presentación del Certificado de Calidad en vigor, tales como ISO, AENOR o cualquier otro reconocido por la Entidad Nacional de Acreditación u organismo similar de los Estados miembros de la Unión Europea, expedidos a la empresa por la prestación de servicios relacionados con la atención domiciliaria a personas mayores en el marco del contrato

Se acreditará mediante la presentación de copia de dicho certificado, que acredite la calidad certificada de los requisitos mínimos que debe cumplir la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio para garantizar que las personas reciban un servicio de calidad, al que deberá acompañarse el informe de auditoría interna.

4.4.2. Protocolos, conforme al modelo de Atención Centrada en la Persona.

La entidad adjudicataria deberá presentar en el plazo de un mes desde la fecha de formalización del contrato los siguientes protocolos de actuación, que deberán ser validados por el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid.

PROTOCOLOS DE GESTIÓN:

a) Específicos:

- Vinculados a los trabajadores:
 - Protocolo de selección de personal directivo y coordinación, ratios y titulaciones.
 - Protocolo de selección de auxiliar.
- Vinculados al servicio:
 - Protocolo de alta y reactivaciones en el servicio.
 - Protocolo de modificaciones y suspensiones en el servicio.
 - Bajas, fallecimientos y renuncias en el servicio.
 - Protocolo de información, valoración, acceso al servicio.
 - Comunicación y atención a los auxiliares.
- Vinculados al usuario:
 - Atención telefónica a usuarios.
 - Tenencia y custodia de llaves.

b) Asociados a procesos críticos:

- Urgencias y emergencias.
- Actuación en caso de abandono de usuario antes de la finalización del servicio.
- Actuación en caso de abandono del / de la Auxiliar antes de la finalización del servicio.
- Actuaciones a desarrollar ante la ausencia del usuario en el domicilio.



- Protocolo de Mediación y Resolución de conflictos con Usuarios o Familiares.
- Actuación en caso de accidente laboral.

c) Seguimiento y supervisión del servicio:

- Control de los horarios asignados y cambios del personal auxiliar de ayuda a domicilio.
- Control de presencia del personal en el domicilio del personal usuario y de medidas oportunas ante eventuales ausencias.
- Atención de quejas, incidencias y reclamaciones sobre la prestación del servicio, incluyendo la gestión de llamadas.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA:

a) Específicos:

- Atención personal:
 - Atención al aseo e higiene personal.
 - Atención para el vestido.
 - Atención a la hidratación de la piel: prevención úlceras por presión.
 - Atención para comer y control de alimentos.
 - Atención a las transferencias y deambulación.
 - Prevención y actuación ante caídas.
 - Prevención y tratamiento de la incontinencia.
 - Colaboración con el personal de enfermería en el tratamiento de la incontinencia y úlceras.
 - Control de botiquín y administración farmacológica.
 - Compra alimentos.
 - Apoyo a la movilidad en el entorno, acompañamiento.
 - Apoyo al sueño y descanso.
- Atención doméstica:
 - Limpieza, mantenimiento y adecuación del entorno.

b) Asociados a procesos críticos:

- De prevención, detección y atención de situaciones de soledad no deseada.
- De prevención, detección y atención de situaciones de abuso y/o maltrato, con especiales referencias a las situaciones de violencia de género y/o familiar, dentro del hogar.
- Primeros auxilios.
- Cuidado paliativo.
- Actuación ante el incremento de temperaturas en período estival.
- Atención a la persona con discapacidad intelectual.
- Atención a la persona con demencia.
- Prevención y actuación ante el riesgo de suicidio.
- Domicilios insalubres: Síndrome de Diógenes.
- Detección de problemas de disfagia y alimentación.
- Actuación ante muestras de violencia.
- Actuación ante muestras de maltrato económico.



c) Seguimiento y supervisión en la atención en el hogar:

- Atención ante problemas en el domicilio.
- De información, comunicación, contacto e interrelación con las personas.
- De seguimiento incidencias relacionadas con el cumplimiento de las tareas domésticas, personal y de acompañamiento .

Estos protocolos deben incluir al menos la siguiente información:

- Definición de la situación o situaciones atender.
- Participación de las personas trabajadoras en la definición de las situaciones a atender y los objetivos.
- Objetivos.
- Actuaciones: proceso de actuación y activación de medidas.
- Niveles de protección: medios a emplear.
- Indicadores de evaluación: indicadores de impacto.

El adjudicatario deberá ajustar estos protocolos a las indicaciones generales que la Comunidad de Madrid pueda dictar, que se reserva el derecho a establecer otros protocolos, en materias tales como de coordinación sociosanitaria, coordinación con teleasistencia avanzada, etc., así como fijar términos y condiciones de los mismos, con la finalidad de homogeneizar datos de la red de servicios.

Los costes de las actuaciones que se tengan que llevar a cabo para implementar estos protocolos, así como los medios personales y materiales asociados, deberán ser asumidos al 100% por la empresa adjudicataria.

Todos los protocolos deberán incluir el procedimiento de registro y de información a la Comunidad de Madrid.

La empresa podrá proponer otros protocolos y procedimientos de actuación.

4.5. Participación económica de las personas usuarias en el coste del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio participarán, de conformidad con la normativa vigente, en el coste del mismo.

Corresponde a la entidad adjudicataria gestionar directamente con los usuarios el cobro de dicha aportación económica que debe abonar cada persona usuaria mensualmente, en función del número de horas prestadas, entregándole la justificación correspondiente.

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 usuarias, sin perjuicio de que el impago pueda determinar la suspensión o baja definitiva del servicio.



CLÁUSULA 5ª.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES.

5.1. Recursos Humanos.

El personal de la entidad adjudicataria estará sometido al poder de dirección y organización de la misma (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) y a todo el ámbito y orden legalmente establecido. La entidad adjudicataria 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.

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

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

Dicho personal será suficiente para poder prestar el servicio con los niveles de calidad y eficiencia necesarios para hacer frente a las obligaciones derivadas del contrato adjudicado.

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

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

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 confidencial a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, durante toda la vida del contrato y los 5 años posteriores a su finalización.

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

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

5.1.1. Formación.

La entidad adjudicataria garantizará la formación continuada de todo el personal que participa en la gestión del servicio según lo establecido en el Convenio Colectivo aplicable y presentará



anualmente un programa de formación que incluirá acciones relacionadas con el objeto del contrato, concretando el tipo de formación (presencial, semipresencial, on line...), número de personas y perfil al que se dirige, horas, calendario, objetivos, contenido y evaluación. Deberá acreditar su realización de forma anual, especificando el contenido formativo, asistentes, fecha y lugar de celebración.

También será exigible formación específica a desarrollar en los dos años de duración del contrato:

- 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 todos/as los/las auxiliares de ayuda a domicilio, de una duración mínima de 20 horas, 10 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.
 - 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.

Antes de la incorporación al servicio, la entidad estará obligada a prestar una formación de 20 horas a los/las auxiliares de ayuda a domicilio que tan solo cuenten con una habilitación oficial, para el desarrollo de su profesión, referida al menos a los siguientes contenidos:

- Cuidados en actividades básicas de la vida diaria.
- Movilización y actividad física.
- Disfagia y primeros auxilios.
- Prevención de enfermedades transmisibles.
- Comunicación y atención a la esfera psicológica de las personas usuarias.

Esta formación no será necesaria cuando se disponga de la acreditación o titulación oficial.

La Comunidad de Madrid, se reserva en todos los casos, el derecho a supervisar, los cuadros docentes y, en su caso, proponer los contenidos específicos de las acciones formativas.

5.1.2. Personal.

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

- **Responsable de Coordinación.**

Planifica, organiza, dirige y coordina las diversas actividades propias del desenvolvimiento de la empresa y/o del servicio. Realiza tareas técnicas complejas y heterogéneas, con objetivos globales definidos y alto grado de exigencia en autonomía, iniciativa y responsabilidad. Sus funciones



suponen la integración, coordinación y supervisión de funciones realizadas por un conjunto de colaboradores/as, tales como la implantación y seguimiento del proyecto técnico, la comunicación y colaboración estrecha con la entidad contratante para garantizar el correcto desarrollo del servicio, así como garantizar el cumplimiento un sistema de gestión calidad.

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

La justificación de titulación y experiencia exigida al 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, será causa de imposición de penalidades.

- **Coordinadores/as.**

La entidad adjudicataria dispondrá de la siguiente ratio:

1 Coordinador a jornada completa por cada 175 usuarios totales activos al mes en el servicio. Todas las Mancomunidades deberán contar en cualquier caso con, al menos, 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 usuarias del servicio. Igualmente, habrán de velar para que los profesionales adscritos a cada zona o municipio tengan los conocimientos del entorno suficientes para poder llevar a cabo sus funciones.

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

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

Funciones:

- ✓ Dirigir en su ámbito territorial las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones.
- ✓ Realizar la primera visita a domicilio, previa a la puesta en marcha del servicio, a fin de asignar el personal más adecuado y establecer la modalidad de servicio y distribución horaria idóneos.
- ✓ Realizar una segunda visita a domicilio junto con el personal seleccionado, para presentarlo al personal usuario antes del inicio del servicio. En esta visita el coordinador recogerá el documento de conformidad asignado al efecto, firmado por la persona usuaria, y dará explicación de forma comprensiva y detallada al mismo y a sus familiares, en su caso, de las



tareas, horarios, deberes y obligaciones derivados de la prestación del servicio. El coordinador se asegurará de que las personas usuarias queden debidamente informadas tanto de sus derechos, como de los servicios, que quedan excluidos de la prestación.

- ✓ Realizar, al menos una vez al año, una visita de seguimiento al domicilio de cada persona usuaria.
- ✓ Verificar el correcto desarrollo de las actividades realizadas en los domicilios.
- ✓ Organización y supervisión del 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 usuarias.
- ✓ 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 y de abuso y/o maltrato
- ✓ Las que puedan ser de aplicación en los diferentes protocolos a los que se refiere el presente Pliego.

- **Ayudantes de coordinación.**

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

La entidad adjudicataria dispondrá de la siguiente ratio:

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

Titulación: Bachillerato o título de grado formativo superior o equivalente homologado y experiencia de al menos 2 años en servicios de ayuda a domicilio, o bien titulación universitaria en Trabajo Social o Psicología.

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

Funciones:

- ✓ Realizar tareas de apoyo al coordinador, bajo su supervisión.
- ✓ Realizar el cuadrante de incidencias.



- ✓ Mantener comunicación y avisos telefónicos con auxiliares y los usuarios ante cualquier incidencia que surja sobre horarios, ausencias, cambios de auxiliar asignado, etc.
- ✓ Recogida de datos para facturación.
- ✓ Otras funciones de similares características.
- ✓ Las que puedan ser de aplicación en los diferentes protocolos a los que se refiere el presente Pliego.

- **Auxiliares de ayuda a domicilio.**

Es una categoría polivalente cuyas tareas a realizar, de forma general, son las contempladas la cláusula 4.1 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, sin perjuicio de lo que pueda determinar en cada caso la normativa aplicable.

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 justificación de las titulaciones, o habilitaciones, deberá ser presentada a la Comunidad de Madrid siempre que ésta lo solicite. El incumplimiento de dichos requisitos, será causa de imposición de penalidades.

5.2. Recursos Materiales.

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 ubicada en el Área de Servicios Sociales de que se trate. En dicha sede, se llevarán a cabo los trabajos de gestión y coordinación precisos, y contará con la infraestructura, accesibilidad, equipos y medios materiales y tecnológicos necesarios para su desarrollo.

Equipamiento del personal:

La entidad adjudicataria deberá disponer para el personal auxiliar, y para el resto del personal en su caso, de los correspondientes uniformes reglamentarios de trabajo con la identificación correspondiente, y de aquellos recursos materiales que garanticen la correspondiente aplicación de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales y en materia sociosanitaria, tales como guantes, mascarillas, batas de trabajo, y similares.



Ayudas Técnicas:

Para aquellos casos de personas dependientes que por sus condiciones físicas, poca movilidad funcional, o por las condiciones de sus domicilios o mobiliario, 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.

Durante la ejecución del contrato, la entidad adjudicataria deberá asumir a su costa el mantenimiento de las ayudas técnicas para los usuarios que hubieran sido instaladas por otra Administración, así como el suministro, instalación y mantenimiento de ayudas técnicas para los usuarios, de tal manera que se mantengan al menos, es siguiente número de ayudas técnicas, ya sean grúas con arnés o camas con colchón, en uso en cómputo anual:

- Lote 1: 48 ayudas técnicas.
- Lote 2: 84 ayudas técnicas.
- Lote 3: 88 ayudas técnicas.
- Lote 4: 82 ayudas técnicas.

La Administración podrá reclamar de la entidad adjudicataria hasta un 5% adicional de ayudas técnicas sobre lo previsto en el párrafo anterior, destinado a atender necesidades urgentes debidamente justificadas que no puedan demorarse hasta disponer de una ayuda técnica libre.

En el caso de que se lleve a cabo una modificación del contrato que suponga un incremento de la dotación presupuestaria del mismo, deberá procederse a un incremento proporcional en el número de ayudas técnicas respecto del número indicado en esta cláusula.

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 los usuarios y su mantenimiento no implicarán ningún coste para el mismo.

La entidad adjudicataria deberá identificar aquellos casos de personas dependientes cuyos domicilios, o su mobiliario, presenten dificultades para la adecuada prestación del servicio, o bien aquellas personas que por sus condiciones físicas lo precisen, debiendo elaborar un informe proponiendo la instalación de la ayuda técnica que se considere necesaria para la movilización de las personas (cama articulada con colchón anti escaras y/o grúa con arnés), para que el órgano competente en materia de dependencia resuelva al respecto sobre su instalación.

No obstante, el órgano competente en materia de dependencia, por propia iniciativa y de forma motivada, podrá indicar a la entidad adjudicataria las personas usuarias a las que procede asignar ayudas técnicas que se consideren necesarias.

En todo caso, a la fecha de inicio del contrato la entidad adjudicataria deberá dar continuidad a las ayudas técnicas de aquellos usuarios que ya las tenían instaladas con el anterior contratista, a cuyo efecto se facilitará una relación de los usuarios que disponen de ayuda técnica provista por el anterior contratista al momento de finalización del contrato precedente.



CLÁUSULA 6ª.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.

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:

- 1) 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.
- 2) Mantener una monitorización constante de las horas estimadas a facturar en cada mes a fin de controlar el cumplimiento de las previsiones que se hayan marcado en cuanto a las horas a prestar, así como en todo caso de la restricción presupuestaria del contrato.
- 3) 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.
- 4) Dar cumplimiento a todos los compromisos, propuestas y obligaciones incluidos en los pliegos, así como en la oferta del contratista.
- 5) El adjudicatario dispondrá de su propio programa de prevención, detección y atención a situaciones de soledad no deseada por parte de las personas usuarias del servicio. Este programa deberá contemplar, al menos:
 - Evaluaciones individuales para la detección y valoración de todos los usuarios con un enfoque multidisciplinar.
 - Previsión de medidas de apoyo e intervención de las situaciones detectadas.
 - Previsión de medidas encaminadas a dar visibilidad a este problema y capacitar a familias y profesionales a actuar para su prevención, detección y atención.
 - Registro de casos y de actuaciones realizadas (tanto propias como, en su caso, de otros implicados).
- 6) El adjudicatario dispondrá de su propio programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato de las personas usuarias del servicio. Este programa deberá contemplar:
 - Evaluaciones individuales para la detección y valoración de todos los usuarios con un enfoque multidisciplinar.
 - Previsión de medidas de apoyo e intervención de las situaciones detectadas.
 - Previsión de medidas encaminadas a dar visibilidad a este problema y capacitar a familias y profesionales a actuar para su prevención, detección y atención.
 - Registro de casos y de actuaciones realizadas (tanto propias como, en su caso, de otros implicados).
- 7) 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.
- 8) Asegurar que el personal auxiliar y coordinadores que acuden a los domicilios de los usuarios vaya 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. Ambas instituciones aportarán los logotipos y la identidad corporativa correspondiente.



- 9) 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.
- 10) Deberá prestar acompañamiento y apoyo para la prevención de riesgos en el hogar.
- 11) Deberá establecer en un marco de colaboración, coordinación con atención primaria, en la difusión de campañas y acciones, y de prevención de la salud de los trabajadores con perspectiva de género
- 12) Garantizar que el personal a su cargo trata con el debido respeto y decoro a los usuarios de los servicios.
- 13) Favorecer una buena relación con las personas usuarias y sus familiares, eludiendo cualquier problema personal e implementando las medidas oportunas en los supuestos de reclamaciones sobre la prestación del servicio.
- 14) Facilitar toda la información que se precise sobre la prestación del servicio al órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, incluidos listados e informes que puedan resultar necesarios, así como permitir el acceso a sus dependencias vinculadas a la gestión del servicio, a la documentación que afecta al servicio y a la aplicación informática utilizada para la gestión del servicio, con el fin de poder auditar el mismo.
- 15) Presentar mensualmente a la Comunidad de Madrid la facturación correspondiente de los servicios prestados, en la forma y por el medio que ésta determine.
- Previamente a la factura, la entidad adjudicataria deberá presentar en los primeros cinco días del mes siguiente al mes objeto de facturación el informe de facturación para su revisión por parte del órgano competente. El no cumplimiento de dicho plazo, dará lugar a la penalidad correspondiente.
- Una vez revisado, se requerirá a la entidad adjudicataria para que proceda a continuación a la presentación de la factura a la mayor brevedad, junto con la documentación anexa que deba acompañarse, entre ella, un anexo con resumen de datos de usuarios atendidos, horas prestadas, aportación de los usuarios y aportación de la Comunidad de Madrid, con el formato que ésta determine.
- 16) Elaborar y remitir a la Comunidad de Madrid una memoria anual de gestión del servicio, en la forma y por el medio que determine. Dicho documento deberá estar a disposición del órgano competente en materia de dependencia en la segunda quincena del mes de enero del año siguiente al de la evaluación. En caso de finalización del contrato en cualquier otra fecha, deberá estar disponible en los quince días anteriores a la fecha de finalización del mismo.
- 17) Informar al órgano competente de todas las incidencias graves del servicio, tanto las relativas al funcionamiento como aquéllas que puedan influir directamente en el correcto desarrollo del mismo, sin perjuicio del registro y control correspondiente de todas las incidencias de cualquier índole que se produzcan.



18) Disponer de una aplicación informática para la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio, que recoja, para cada usuario, los datos de identificación, el servicio a prestar, las horas de servicio acordadas, frecuencias, ayudas técnicas implantadas, seguimientos telefónicos y visitas realizadas, evaluación individual de riesgo de soledad no deseada y de abuso o maltrato, programación de visitas o llamadas a realizar, reclamaciones e incidencias de todo tipo, y la solución dada, registro permanentemente actualizado de las horas de entrada y salida del personal auxiliar de ayuda a domicilio; en definitiva, todas las cuestiones previstas en los pliegos y relacionadas con la gestión y prestación del servicio. Esta aplicación informática deberá permitir el acceso en todo momento y en tiempo real por parte de los técnicos de la Comunidad de Madrid debidamente autorizados a efectos de realizar el seguimiento de la correcta gestión del servicio y poder auditarlo.

La aplicación informática dispondrá de los elementos de seguridad necesarios que impidan la modificación de los datos una vez registrados y contemple todas las características técnicas para asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales de acuerdo con lo establecido en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos –RGPD-) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDPGDD) y demás normativa de aplicación.

19) La entidad adjudicataria (aun en el supuesto de que un tercero sea el proveedor de la aplicación informática de gestión del servicio) será la responsable de garantizar que la Comunidad de Madrid y, en su caso, la entidad que ésta contrate a tal fin, pueda llevar a cabo tareas de comprobación y verificación de la integridad de la información y de que no ha sido alterada ni manipulada

20) 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.

21) Acceder regularmente a la aplicación informática de que disponga la Comunidad de Madrid, en materia de dependencia, a efectos de mantener actualizada constantemente la información referente a la gestión del servicio, registrando diariamente todos los movimientos que se produzcan, tales como visados de altas, bajas y modificaciones y tramitación de suspensiones temporales, renunciadas totales y parciales, reactivaciones del servicio y propuestas de baja. 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.

La entidad adjudicataria deberá asumir los requerimientos técnicos que resulten precisos para poder acceder a la aplicación de que dispone la Comunidad de Madrid.

Adicionalmente, en el supuesto de que así se requiera por parte de la Comunidad de Madrid, la entidad adjudicataria deberá facilitar la integración de su aplicación informática de gestión del servicio con la aplicación de que disponga la Comunidad de Madrid en materia de dependencia, conforme a los requerimientos técnicos que se indiquen por parte de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, con el fin de lograr la inmediata transmisión de información entre ambos sistemas.



22) 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.

23) Poner a disposición de la Comunidad de Madrid un número de teléfono de contacto operativo, en toda la franja horaria antes indicada.

24) Dar cumplimiento a las previsiones del pliego en cuanto a la recepción y atención de las llamadas de los usuarios.

25) Garantizar el cumplimiento, por parte del personal auxiliar de ayuda a domicilio, del tiempo de permanencia establecido para la prestación del servicio en cada domicilio y de la realización adecuada de las tareas encomendadas. Para ello deberá contar con el sistema tecnológico adecuado a tal fin, el cual deberá registrar en soporte informático y en tiempo real las horas de llegada y de salida del domicilio del personal auxiliar, incluyendo la geolocalización desde donde se ha realizado el fichaje y alertando en su caso a la entidad de la no presencia del mismo en el domicilio en el tiempo establecido a fin de que adopte las medidas oportunas.

Esta información de registro de horas de llegada y salida deberá transferirse en tiempo real a la aplicación de gestión del servicio de que dispone la entidad adjudicataria y poder ser consultada, también en tiempo real, por parte del personal de la Comunidad de Madrid a efectos de verificar la correcta prestación del servicio, sin perjuicio de la posibilidad de recabar listados en formatos electrónicos de uso común que permitan su análisis. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el control de presencia se configure como una aplicación independiente, la Comunidad de Madrid podrá igualmente acceder a dicha aplicación en tiempo real.

La entidad adjudicataria (aun en el supuesto de que un tercero sea el proveedor del sistema tecnológico de control y registro de presencia) será la responsable de garantizar la integridad y no manipulación de la información registrada, así como de garantizar que la Comunidad de Madrid y, en su caso, la entidad que ésta contrate a tal fin, pueda llevar a cabo tareas de comprobación y verificación que resulten oportunas.

La entidad adjudicataria deberá asumir los requerimientos técnicos que permitan cumplir lo establecido en este apartado desde el primer día de inicio de la ejecución del contrato, sin perjuicio de que se admita que durante los primeros 30 días de ejecución del contrato se produzcan algunas incidencias puntuales en este sentido. En todo caso, deberá aportarse el correspondiente protocolo en que se describa el sistema de control de presencia que se implantará, así como las actuaciones a desarrollar en caso de alertas, incidencias y otros supuestos. El no cumplimiento de las obligaciones previstas en este apartado dará lugar a la imposición de las penalidades correspondientes.

26) Garantizar 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.

En la medida que la entidad adjudicataria aporta equipos informáticos para la prestación del servicio objeto del contrato, deberá, una vez finalizadas las tareas, y previamente a retirar los equipos informáticos, borrar toda la información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato,



mediante el procedimiento técnico adecuado, o proceder a su entrega al responsable del tratamiento.

La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable por el órgano competente en dependencia de la Comunidad de Madrid, habiéndose comunicado por escrito, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos.

Igualmente, deberá adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación posterior de información almacenada, en soportes que vayan a ser desechados o reutilizados.

Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos que hayan sido utilizados.

No obstante, la entidad puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

En el supuesto de que la entidad adjudicataria careciera de Delegado de Protección de Datos, respecto al tratamiento de datos personales de los usuarios, la figura directiva responsable de la entidad adjudicataria asumirá las funciones de interlocutor y de contacto para con la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, debiendo dar cuenta del cumplimiento del Encargo de tratamiento previsto en las cláusulas administrativas y en el Anexo.

La información y documentación obtenidas por la entidad adjudicataria con ocasión de la ejecución del contrato son propiedad de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, y sólo podrán ser utilizadas a los meros efectos del cumplimiento de dicho contrato, quedando prohibidos cualquier otro uso, la conservación de copias y la cesión, total o parcial, a terceros.

La entidad adjudicataria, así como todas las personas que participen a su cargo en la ejecución de las prestaciones contratadas, guardarán secreto profesional sobre las informaciones, documentos y asuntos a que tengan acceso o conocimiento por causa del contrato, incluso tras la extinción del mismo. Una vez extinguido este, la información y documentación obtenidas deberán ser puestas a disposición de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, destruyendo acto seguido el contratista las que quedaren en su poder, con independencia de su formato de soporte.

27) 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.

28) 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.



En este sentido, los archivos comprensivos de esta información que se generen deberán realizarse en un formato electrónico de uso común, tipo Excel, XML o equivalentes.

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

CLÁUSULA 7ª.- COORDINACIÓN E INFORMACIÓN.

La entidad adjudicataria, a través de la figura directiva que corresponda y del Responsable de Coordinación asignado al contrato, mantendrá con el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, los procedimientos de coordinación que éste considere necesarios para la puesta en marcha y seguimiento de los servicios.

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

No obstante, la entidad adjudicataria deberá facilitar al órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid lo siguiente:

- Informar en tiempo real de las incidencias que surjan con los usuarios, dejando constancia en la aplicación de gestión del servicio de la que disponga.
- Mensualmente y acompañando a la facturación, deberá aportarse, como mínimo la siguiente información, sin perjuicio de cualquier información adicional que le sea requerida:
 - Listado general de usuarios, 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 x fallecimiento, baja por ingreso en residencia, baja por traslado de municipio, baja por traslado a otra Comunidad Autónoma, suspensión temporal, renuncia total o parcial, reinicio tras suspensión temporal o tras renuncia total o parcial, o modificación por ajuste 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 horas laborales prestadas en el mes.
 - Total horas festivas prestadas en el mes.
 - Número de personal auxiliar que prestan 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 usuarios en activo. Distribución por tipología y modalidad.
 - Número de personas itinerantes.
 - Número de altas.
 - Número de bajas.
 - Número de suspensiones.
 - Número de reinicios.
- Listado mensual de personas cuyo servicio reconocido no ha sido posible poner en marcha por no haber sido localizadas, según lo especificado en el punto 4.2.7. del presente Pliego.
- Listado mensual de personas en las que se ha detectado situación de soledad no deseada y actuaciones realizadas
- Listado mensual de personas en las que se ha detectado situación de abuso o maltrato y actuaciones realizadas
- Anualmente, y siempre que se finalice el servicio, y en formato electrónico, memoria anual de actividad relacionada con el personal usuario atendido, número, perfil, actuaciones que se han llevado a cabo y medios que el contratista ha dispuesto para su atención. En ellas se recogerá la información comprensiva de la totalidad del territorio en que se presta el servicio, haciendo una mención explícita a aquellos indicadores relacionados con el desarrollo de los programas de soledad no deseada y abuso y/o maltrato.
- El contenido básico y común de la memoria anual de actividad será el indicado a la entidad tras la adjudicación. Durante el periodo de vigencia del contrato podrán ser introducidas todas aquellas modificaciones que la experiencia aconseje y que se determinen por parte de la Comunidad de Madrid.
- Antes de la finalización del contrato: El contratista deberá elaborar un informe de impacto de género en relación con la ejecución del contrato, con indicadores y datos desagregados por sexo de las personas beneficiarias o usuarias del contrato, así como de la plantilla que ha ejecutado el mismo, detallando el contenido de las medidas de igualdad aplicadas. El informe



deberá aportarse por la empresa adjudicataria antes de la finalización del contrato y deberá ser aprobado por el órgano competente en materia de dependencia responsable del contrato, conforme al siguiente contenido:

1.-Situación de partida:

- Situación de partida mujeres / hombres.
- Relaciones de género. Identificación de objetivos de las políticas de igualdad.

2.- Previsión de resultados:

- Previsión de resultados cuantitativos.
- Previsión de impacto en relaciones de género.
- Contribución a los objetivos de las políticas de igualdad.

3.-Valoración del impacto de género positivo y propuesta de mejora:

- Elimina o no desigualdades.
- Contribuye o no a los objetivos de las políticas de igualdad.
- Propuestas de mejora.

4.- Recomendaciones:

- Sugerencias de aplicación.
- Previsión de resultados cuantitativos.
- Previsión de impacto en relaciones de género.
- Contribución a los objetivos de las políticas de igualdad.

Por otra parte, la entidad adjudicataria queda obligada a:

- Facilitar toda la información, tanto de carácter ordinario como extraordinario que, a efectos de seguimiento y control del servicio prestado, la Comunidad de Madrid pueda requerirle.
- Facilitar a la Comunidad de Madrid las actuaciones de seguimiento y control de la prestación de los servicios y permitir el acceso a las dependencias e instalaciones de la entidad, utilizadas en la prestación de los mismos.
- Acudir, cuando sea requerida, a las reuniones de seguimiento que puedan mantenerse entre la entidad y la Comunidad de Madrid a fin de que pueda informar, sobre la ejecución del mismo o sugerir mejoras en orden a su mejor funcionamiento y coordinación.
- Asimismo, estará obligada a la cooperación y colaboración con los servicios sociales municipales en la forma y de acuerdo a los protocolos que se establezcan desde la Comunidad de Madrid, coordinadora de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio para dependientes.

CLÁUSULA 8ª.- CONDICIONES TÉCNICAS DE MEJORAS OFERTADAS.

Por cada una de las siguientes mejoras que haya ofertado la entidad que resulte adjudicataria, deberá aportar un Protocolo específico relativo a su implantación, gestión, desarrollo y evaluación en los términos previstos en este pliego de prescripciones técnicas.



Cada una de estas mejoras, será objeto de una evaluación del grado de satisfacción por parte de los usuarios, mediante la realización de encuestas a muestras representativas de usuarios, que alcancen al menos al 40% de los usuarios perceptores de la mejora de que se trate. Serán elaboradas por la entidad adjudicataria con la conformidad de la Administración. En el caso de que la valoración global de la mejora, sea igual o inferior a 6 puntos sobre 10, dará lugar a la correspondiente imposición de penalidad

En los soportes que puedan emplearse para promocionar y prestar los servicios en que se concretan las siguientes mejoras, deberá incorporarse la imagen corporativa de la Comunidad de Madrid.

8.1. SERVICIOS DE PELUQUERÍA Y PODOLOGÍA.

Prestación, en cada uno de los lotes, de un determinado número de servicios a domicilio de podología (Intervenciones susceptibles de ser desarrolladas en el domicilio del usuario, tales como actuaciones relacionadas con la podología geriátrica, callosidades, uñas encarnadas o engrosadas, hongos, etcétera.) y de peluquería (cortes de pelo, tintes, etcétera.) que excedan en todo caso de las funciones de atención personal propias del Servicio de Ayuda a Domicilio, y sin coste alguno para sus destinatarios.

Los destinatarios de estos servicios habrán de ser personas dependientes que se encuentren en activo en el Servicio de Ayuda a Domicilio del lote correspondiente.

El número de servicios de peluquería y podología vendrá determinado por la oferta presentada por el licitador que resulte adjudicatario del lote correspondiente.

A efectos de poder llevar a cabo las tareas previas necesarias de planificación e implantación, estos servicios comenzarán a prestarse a los dos meses de la fecha de inicio de la ejecución del contrato, de manera que se aplicará la correspondiente reducción proporcional de los servicios a prestar en el primer año.

La prestación de estos servicios deberá distribuirse de manera homogénea durante todos los meses de ejecución del contrato.

En la determinación de los usuarios dependientes a los que prestar estos servicios, la entidad adjudicataria deberá atender a criterios de necesidad e idoneidad del servicio, y a criterios referidos a las condiciones personales y sociales de los usuarios, tales como por ejemplo la falta de apoyos familiares, situaciones de soledad, dificultades para salir de su domicilio o falta de recursos económicos. Se establece un número máximo de 6 intervenciones anuales por usuario, salvo que concurran razones excepcionales sustentadas en los correspondientes informes médicos o sociales.

La entidad adjudicataria deberá acreditar haber desarrollado una labor de información a los usuarios, de manera que sean conocedores de la posibilidad de acceder a este servicio complementario conforme a los criterios de selección indicados.

La empresa adjudicataria del contrato deberá acreditar que el personal que preste este servicio cuente con la titulación requerida y experiencia demostrable de, al menos, 2 años.

Todo el material y utillaje necesario para prestar el servicio deberá ser suministrado por la entidad adjudicataria, sin que se pueda trasladar su coste a la Administración ni a la persona usuaria.



Cada dos meses, la entidad adjudicataria deberá elaborar un reporte de información al objeto de poder comprobar el adecuado cumplimiento de esta mejora, sin perjuicio del deber de suministrar en cualquier momento y a requerimiento de la Administración toda la documentación que se estime oportuna a efectos de control y verificación.

8.2. FISIOTERAPEUTA, TERAPEUTA OCUPACIONAL Y PSICÓLOGO.

Prestación, en cada uno de los lotes, de servicios complementarios de sesiones individuales a domicilio de fisioterapia y de sesiones grupales impartidas por videoconferencia por fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales y sesiones de atención psicológica, y todo ello sin coste alguno para los destinatarios.

La empresa adjudicataria del contrato deberá acreditar que el personal que preste estos servicios cuenten con las titulaciones requeridas y experiencia demostrable, de al menos 3 años, en el desarrollo de servicios de la misma naturaleza vinculados especialmente al tratamiento de personas mayores.

Salvo en el caso del servicio de Atención Psicología, que dará cabida también a la figura de los cuidadores y al personal auxiliar de ayuda a domicilio, los destinatarios de estos servicios habrán de ser personas dependientes que se encuentren en activo en el Servicio de Ayuda a Domicilio del lote correspondiente, tratando de que ningún usuario sea receptor de más de uno de estos servicios complementarios a lo largo del plazo de ejecución del contrato, a fin de lograr el máximo alcance posible de esta mejora.

A efectos de poder llevar a cabo las tareas previas necesarias de planificación e implantación, estos servicios comenzarán a prestarse a los seis meses de la fecha de inicio de la ejecución del contrato.

Cada dos meses, la entidad adjudicataria deberá elaborar un reporte de información al objeto de poder comprobar el adecuado cumplimiento de esta mejora, la constatación de su percepción por los destinatarios, e incluirá un informe de evaluación de los progresos alcanzados por los destinatarios. Todo ello sin perjuicio del deber de suministrar en cualquier momento y a requerimiento de la Administración toda la documentación que se estime oportuna a efectos de control y verificación.

8.2.1. Servicios de Fisioterapia y Terapeuta Ocupacional.

- Programa de sesiones grupales por videoconferencia impartidas por fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales.

La entidad adjudicataria deberá diseñar un programa de sesiones por videoconferencia grupales semanales de fisioterapia y de terapia ocupacional, adaptado a las características del colectivo de personas dependientes al que está dirigido. Cada sesión será de 30 minutos de duración y en grupos de hasta 15 personas como máximo.

Este programa deberá presentarse durante los tres primeros meses desde la fecha de inicio de la ejecución del contrato a efectos de que la Administración pueda comprobar que el mismo resulta adecuado e idóneo, en atención al perfil de los destinatarios.

El número de sesiones a impartir en términos anuales y el volumen a mantener de usuarios atendidos vendrá determinado por la oferta presentada por el licitador que resulte adjudicatario del lote correspondiente.



Con una periodicidad semestral, se procederá la renovación de los usuarios perceptores de este servicio complementario, tratando así de lograr el mayor alcance posible de este servicio, sin perjuicio de que pueda haber usuarios que accedan a este servicio en más de un semestre por razones que lo justifiquen.

El número de usuarios destinatarios deberá mantenerse constante durante toda la duración del contrato, de manera que si algún usuario decide causar baja en el programa en cuestión o causa baja en el Servicio de Ayuda a Domicilio, o bien se decide retirárselo por alguna otra causa debidamente justificada como el haber completado los objetivos marcados o no resultar conveniente mantenérselo, la entidad adjudicataria deberá dar acceso al programa a un nuevo usuario.

Semanalmente, cada usuario podrá asistir a una sesión por videoconferencia, bien de fisioterapia, bien de terapia ocupacional, a excepción de los meses de julio y agosto, en los que no se prestará el servicio, salvo que la entidad adjudicataria presente una planificación justificando la conveniencia de mantener algunas sesiones en ese periodo estival, con la consiguiente redistribución en estos meses de algunas de las sesiones que corresponderían a los otros diez meses del año.

En la conformación del colectivo de usuarios destinatario de este programa, la entidad adjudicataria deberá atender a criterios de necesidad e idoneidad del servicio en atención a las condiciones físicas y psicológicas del usuario, y a criterios referidos a sus condiciones personales y sociales, tales como por ejemplo la falta de apoyos familiares, situaciones de soledad, dificultades de movilidad para salir de su domicilio o falta de recursos económicos.

La entidad adjudicataria deberá remitir al órgano competente en materia de dependencia como responsable del contrato la correspondiente memoria en la que se relacione a los usuarios que recibirán este servicio, en atención a la aplicación de los criterios indicados. En todo caso, la Administración también podrá indicar a la entidad adjudicataria usuarios del ámbito del lote en cuestión que deban recibir este servicio.

En función del perfil de los usuarios y del programa que se diseñe al efecto, la entidad adjudicataria podrá optar, bien por establecer dos colectivos de destinatarios de este servicio de manera que uno reciba sesiones exclusivamente de fisioterapia y otro reciba sesiones exclusivamente de terapia ocupacional, bien por implantar fórmulas mixtas en las que los usuarios alternen las dos tipologías de sesiones. En todo caso, la distribución por la que se opte no supondrá en ningún caso que alguna de las dos modalidades de atención (fisioterapia y terapia ocupacional) resulte sustancialmente predominante en detrimento de la otra modalidad.

Corresponderá a la entidad adjudicataria asumir la obligación y el coste que se derive de poner a disposición de los usuarios, a los solos efectos de desarrollar este servicio, los medios electrónicos (tableta) y la conexión a internet que resulten precisos, salvo en el caso de aquellos usuarios que puedan disponer de estos medios. Una vez concluido el servicio, los usuarios deberán devolver estos dispositivos a la entidad.

- Sesiones individuales de fisioterapia a domicilio que no tendrán carácter rehabilitador:

La entidad adjudicataria deberá articular un servicio de sesiones individuales de fisioterapia a domicilio adaptado a las características del colectivo al que está dirigido. Este servicio estará por tanto orientado a personas dependientes y tendrá por objeto desarrollar terapias de habilitación funcional de las personas dependientes, prevención de dolencias, retrasar el deterioro funcional y fisiológico del organismo, mantener y mejorar en la medida de lo posible la movilidad física y las



capacidades funcionales de las personas dependientes, todo ello con el propósito de contribuir a su mantenimiento en el entorno socio-familiar en el que se encuentran.

Incluirá, entre otras técnicas, movilizaciones articulares, movilizaciones activas y pasivas, masajes, orientación para cambios posturales y evitar escaras, orientación para mejorar en la medida de lo posible las capacidades para desarrollar actividades básicas de la vida diaria, etcétera.

El número de sesiones a impartir en términos anuales vendrá determinado por la oferta presentada por el licitador que resulte adjudicatario del lote correspondiente.

Durante los tres primeros meses desde la fecha de inicio de la ejecución del contrato, la entidad dará cuenta de la planificación del servicio que se va a implantar y de sus características, a efectos de que la Administración pueda comprobar que el mismo resulta adecuado e idóneo, en atención al perfil de los destinatarios.

En la conformación del colectivo de usuarios destinatarios de este servicio, la entidad adjudicataria deberá atender a criterios de necesidad e idoneidad del servicio en atención a las condiciones físicas del usuario, encamados, situaciones de convalecencia una vez finalizadas las sesiones que haya podido recibir a través del sistema público de salud, etcétera, y a criterios referidos a sus condiciones personales y sociales, tales como por ejemplo la falta de apoyos familiares, situaciones de soledad, dificultades de movilidad o falta de recursos económicos. La entidad adjudicataria deberá remitir al responsable del contrato la correspondiente memoria en la que se relacione a los usuarios que recibirán este servicio, en atención a la aplicación de los criterios indicados. En todo caso, la Administración también podrá indicar a la entidad adjudicataria usuarios del ámbito del lote en cuestión que deban recibir este servicio.

Se deberá velar porque el servicio tenga el mayor alcance posible en cuanto al número de usuarios que lo reciban, si bien compatibilizando esto con la priorización de aquellos usuarios que precisen de mayores necesidades y con la aplicación del número de sesiones a cada usuario que resulte adecuado al objetivo marcado.

El servicio se prestará de manera homogénea durante toda la duración del contrato, a excepción de los meses de verano en los que podrá suspenderse.

Las sesiones tendrán una duración de 35/45 minutos aproximadamente, sin perjuicio de la planificación que pueda presentar la entidad adjudicataria que pueda justificar otras duraciones.

En caso de que por circunstancias sobrevenidas como situaciones de crisis sanitaria u otras equivalentes, resultase inviable y de forma generalizada la prestación de este servicio en forma presencial, la entidad adjudicataria, previa autorización del órgano competente en materia de dependencia responsable del contrato, podrá recurrir a su desarrollo de manera telemática, efectuando para ello las correspondientes adaptaciones en su dinámica de desarrollo y orientando la misma a una función de compañía, apoyo y promoción de la autonomía.

8.2.2. Servicios de Psicología.

La entidad adjudicataria deberá diseñar un programa de atención psicológica con sesiones individuales o grupales, virtuales y a domicilio, con dos vertientes de actuación: Por un lado, en relación con las personas dependientes, la intervención ante cuadros de ansiedad, estrés, tristeza, soledad o depresión y estudios diagnósticos de cara a su derivación al sistema público de salud y la detección de posibles situaciones de demencia; por otro lado, en relación con las personas cuidadoras de usuarios dependientes y en relación con el personal auxiliar de ayuda a domicilio, intervención y orientación para aportarles herramientas para el tratamiento de las situaciones en



las que se encuentren en relación con las personas dependientes, como por ejemplo situaciones de dependientes que presenten demencias, Alzheimer o similares patologías, la orientación e intervención de cara a mejorar su calidad de vida y ante situaciones de sobrecarga subjetiva, ansiedad y depresión.

Durante los tres primeros meses desde la fecha de inicio de la ejecución del contrato, la entidad dará cuenta de la planificación del programa que se va a implantar, a efectos de que la Administración pueda comprobar que el mismo resulta adecuado e idóneo, en atención al perfil de los destinatarios. Esta programación comprenderá medidas como:

- Sesiones virtuales de orientación o coaching, individuales o grupales, dirigidas al colectivo del personal auxiliar de ayuda a domicilio, así como a los cuidadores informales.
- Sesiones grupales presenciales que puedan programarse para grupos reducidos de cuidadores informales en determinados puntos del ámbito territorial del lote de que se trate, de manera que se facilite y promueva su asistencia.
- Sesiones individuales a domicilio dirigidas a los usuarios dependientes y a sus cuidadores.

Este servicio se concretará en la prestación del número de horas de servicios de psicología en términos anuales derivado de la oferta presentada por el licitador que resulte adjudicatario del lote correspondiente.

Por razón del margen de seis meses anteriormente indicado para la puesta en marcha del servicio desde la fecha de inicio de la ejecución del contrato, se aplicará la correspondiente reducción proporcional de horas a prestar en el primer año.

En el caso de los servicios de psicología que conlleven un desplazamiento al domicilio del usuario o de los cuidadores, el tiempo de desplazamiento se computará como 20 minutos y se tendrá en cuenta a efectos de cálculo de horas totales prestadas.

En la conformación del colectivo de usuarios y cuidadores destinatarios de este servicio, la entidad adjudicataria deberá atender a criterios de necesidad e idoneidad del servicio en atención a las condiciones físicas y psicológicas del usuario, y a criterios referidos a sus condiciones personales y sociales, tales como por ejemplo la falta de apoyos familiares, situaciones de soledad, dificultades de movilidad para salir de su domicilio o falta de recursos económicos.

La entidad adjudicataria deberá remitir al responsable del contrato la correspondiente memoria en la que se relacione a los usuarios que recibirán este servicio, en atención a la aplicación de los criterios indicados. En todo caso, la Administración también podrá indicar a la entidad adjudicataria usuarios o cuidadores del ámbito del lote en cuestión que deban recibir este servicio

Se deberá tratar de que el servicio tenga el mayor alcance posible en cuanto al número de usuarios que lo reciban, si bien compatibilizando esto con la priorización de aquellos usuarios que precisen de mayores necesidades, aplicando el número de sesiones a cada usuario que resulte adecuado a los objetivos marcados.

El servicio se prestará de manera homogénea durante toda la duración del contrato, a excepción de los meses de verano en los que podrá suspenderse.

En caso de que por circunstancias sobrevenidas como situaciones de crisis sanitaria u otras equivalentes, resultase inviable y de forma generalizada la prestación de este servicio en forma



presencial, la entidad adjudicataria, previa autorización del responsable del contrato, podrá recurrir a su desarrollo de manera telemática, efectuando para ello las correspondientes adaptaciones en su dinámica de desarrollo.

8.3. PROGRAMA RESPIRO Y ATENCIÓN POR CONVALECENCIAS, LIMPIEZAS DE CHOQUE Y AYUDAS TÉCNICAS A LOS USUARIOS.

- Programa respiro y atención por convalecencias:

Se configura este servicio complementario como una bolsa de horas, en cada uno de los lotes, destinadas a la realización de un servicio complementario de acompañamiento con dos líneas de actuación: Por una parte, realizar una labor de asistencia a aquellos usuarios que tras haber permanecido hospitalizados, regresen a su domicilio y requieran de un especial seguimiento o apoyo por la situación en la que se encuentren, ya sea en horario nocturno o diurno, cualquier día de la semana (Atención por convalecencias). Y, por otra parte, realizar una labor de acompañamiento y asistencia al usuario dependiente en su domicilio durante un periodo de hasta 8 horas en horario de fin de semana, con el objeto de proporcionar unas horas de respiro al cuidador o acompañante que habitualmente asuma el cuidado del usuario dependiente (Programa Respiro). Todo ello sin coste alguno para los destinatarios, ni para la Administración.

Las horas invertidas en estos servicios, no formarán parte del cómputo mensual de horas de servicio que corresponden a los usuarios.

El número de horas anuales de la bolsa destinada a la prestación de estos servicios vendrá determinado por la oferta presentada por el licitador que resulte adjudicatario del lote correspondiente.

A efectos de poder llevar a cabo las tareas previas necesarias de planificación e implantación, estos servicios comenzarán a prestarse a los dos meses de la fecha de inicio de la ejecución del contrato, de manera que se aplicará la correspondiente reducción proporcional de las horas a prestar en el primer año.

En el supuesto de la Atención por convalecencias, el usuario podrá disponer de esta asistencia en dos días seguidos, con una duración de hasta 8 horas cada día (horario nocturno o diurno). En el supuesto del Programa Respiro, por cada usuario podrá concederse hasta entre 6 y 8 horas seguidas en horario de fin de semana, sin que en relación con el mismo usuario se puedan percibir más de 2 servicios de este tipo al año.

En la determinación de los usuarios que puedan acogerse a estos servicios, la entidad adjudicataria deberá atender a criterios de necesidad e idoneidad del servicio en atención a las circunstancias personales y familiares del usuario. En el caso de la Atención por convalecencias, será requisito previo en todo caso que el usuario o su entorno familiar haya avisado del ingreso hospitalario, presente o futuro, con una antelación de al menos 4 días con respecto a la fecha en que se producirá el alta hospitalaria y que, al menos con 24 horas de antelación, comunique la salida del hospital. En el caso del Programa Respiro, este servicio requerirá de una previa planificación que se ajuste en la medida de lo posible a las necesidades del usuario y del cuidador que disfrutará de ese periodo de respiro.

En todo caso, de no resultar posible atender todas las solicitudes que se presenten por los usuarios para acogerse a estos servicios complementarios, habrá de tomarse en cuenta elementos como las condiciones físicas y psíquicas del usuario, su grado de dependencia, sus condiciones



personales y sociales, tales como por ejemplo la falta de apoyos familiares y situaciones de soledad (para la Atención por convalecencias), dificultades de movilidad, falta de recursos económicos o situación del cuidador principal (para el Programa Respiro).

La entidad adjudicataria deberá acreditar haber desarrollado una labor de información a los usuarios sobre este servicio complementario, de manera que sean conocedores de la posibilidad de acceder al mismo conforme a los criterios de selección indicados.

La prestación de estos servicios deberá distribuirse de manera homogénea durante todo el periodo de ejecución del contrato, salvo en periodos en que pueda resultar menos demandada la prestación del servicio de respiro familiar.

- Bolsa de horas para la realización de limpiezas de choque:

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. Por tanto, las horas invertidas en las limpiezas de choque, no formarán parte del cómputo mensual de horas de servicio que corresponden a los usuarios.

Procederá efectuar limpiezas de choque cuando en un determinado domicilio, las condiciones higiénicas y/o de salubridad no alcancen los mínimos necesarios o incluso imposibiliten la realización del Servicio de Ayuda a Domicilio. En tal supuesto, la entidad adjudicataria emitirá informe dirigido al Responsable del contrato poniendo de manifiesto esta circunstancia.

Si las referidas condiciones, además, pudieran afectar a la seguridad tanto de la persona usuaria, 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.

No obstante, la Administración, por propia iniciativa, también podrá identificar, en su caso, limpiezas de choque concretas que deban realizarse.

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. La empresa adjudicataria deberá aportar todo el material y productos necesarios para desarrollar este servicio sin coste alguno para los usuarios. Cada limpieza de choque deberá tener una duración mínima de 2 horas y un máximo de 3 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 la oferta presentada por el licitador que resulte adjudicatario del lote correspondiente.

Sin perjuicio de que su realización dependa de la detección de los casos necesarios, deberá tratarse de que la ejecución de la bolsa de horas se distribuya manera homogénea durante todos los meses del año.

- Ayudas Técnicas a los usuarios:



Se constituye una bolsa de dinero por el importe que se identifica a continuación por cada uno de los lotes, que la entidad adjudicataria se compromete a aportar para la adquisición y puesta a disposición de los usuarios de ayudas técnicas distintas de grúas y arneses y de camas articuladas y colchones antiescaras, tales como barandillas para camas, sillas de ducha, andadores, asideros, etcétera.

El importe que constituirá la bolsa de dinero para ayudas técnicas que habrá de agotarse antes de que finalice el plazo de ejecución del contrato, vendrá determinado por la oferta presentada por el licitador que resulte adjudicatario del lote correspondiente.

Del importe correspondiente a cada lote, la entidad adjudicataria deberá acreditar el gasto del 60% en la adquisición e implantación de ayudas técnicas antes de que finalice el primer semestre del plazo de ejecución del contrato. Un 20% deberá gastarse en la adquisición e implantación de ayudas técnicas en el segundo semestre del plazo de ejecución del contrato y el 20% restante corresponderá al tercer semestre del plazo de ejecución del contrato.

La acreditación del gasto se realizará mediante facturas, debiendo constatar que el precio de las ayudas técnicas adquiridas y, en su caso, el coste de instalación si lo requiere, se corresponde con precios de mercado.

En la determinación de los usuarios dependientes a los que suministrar estas ayudas técnicas, la entidad adjudicataria se servirá de la información que aporte o recabe el propio personal auxiliar de ayuda a domicilio, y deberá atender a criterios de necesidad e idoneidad en atención a las condiciones físicas y psíquicas de las personas dependientes, y a criterios referidos a las condiciones personales y sociales de los usuarios, tales como por ejemplo la falta de apoyos familiares o falta de recursos económicos. Antes de proceder a materializar la adquisición y suministro de ayudas técnicas, la entidad adjudicataria remitirá al responsable del contrato una memoria comprensiva de las ayudas técnicas a implantar, su coste y sus destinatarios, en atención a los criterios indicados.

En todo caso, la Administración también podrá indicar a la entidad adjudicataria usuarios del ámbito del lote en cuestión que deban recibir este servicio.

Se establece un límite de gasto por persona dependiente de 300 euros durante todo el periodo de ejecución del contrato.

8.4. PLAN SOCIAL Y PLAN DE ESTABILIDAD EN EL EMPLEO.

- Medidas de conciliación laboral y familiar:

- Se constituye una bolsa de dinero por el importe que se identifica a continuación por cada uno de los lotes, que la entidad adjudicataria se compromete a aportar para el desarrollo de un programa respiro para los trabajadores del Servicio de Ayuda a Domicilio que incluya ayudas tales como gastos en centros infantiles, cuidado de menores o familiares, etc., cuyos términos serán fijados por una Comisión Social, que deberá constituirse al efecto, y entre cuyas funciones estará la definición de las medidas y líneas de actuación, para su distribución, así como el control económico de las mismas y de cuyas actuaciones, dará cumplida cuenta a la Administración. Su forma de constitución, composición y régimen de actuaciones, se recogerá en el protocolo que se diseñe al efecto.



El importe que constituirá la bolsa de dinero para el programa respiro, de carácter anual, que habrá de agotarse antes de que finalice el plazo de ejecución del contrato es el siguiente:

Lote 1: 33.000 euros
Lote 2: 58.000 euros
Lote 3: 57.000 euros
Lote 4: 52.000 euros

- 2 días de permiso adicionales a lo previsto legalmente, por menor acogido mediante Resolución, de la Comisión de Tutela de la Comunidad de Madrid, u órgano análogo de cualquier Comunidad Autónoma.

- Medidas de carácter divulgativo y reconocimiento del sector social de los trabajadores de ayuda a domicilio:

- Acciones de difusión audiovisuales, para el reconocimiento del sector social de trabajadores de cuidados de larga duración en el ámbito domiciliario. Esta actividad, se deberá hacer de forma conjunta, y coordinada entre todos los adjudicatarios de los de lotes que hubieran optado por dicha mejora, estimado en un coste para cada lote de:

Lote 1: 15.600 €
Lote 2: 28.000 €
Lote 3: 29.300 €
Lote 4: 27.100 €

- Entrega anual de premios honoríficos, para aquellos trabajadores que hubieran destacado por su singular labor durante el año.

- Desarrollo 6 jornadas de información y sensibilización sobre el conocimiento, tareas y trabajo desarrollado en el Servicio de Ayuda a Domicilio para dependientes, en colaboración con las entidades locales del ámbito territorial al que se circunscribe.

- Desarrollo de acciones de difusión a través de redes sociales u otros medios audiovisuales, mediante cartelería, con 6 acciones diferentes de carácter anual.

Dichas actuaciones, se recogerán en el protocolo que se diseñe al efecto.

En todas estas acciones figurará como promotora la Comunidad de Madrid, la DG de Atención al Mayor y Dependencia, que autorizará y visará todas las actuaciones, con carácter previo a su desarrollo y difusión.

- Plan de estabilidad en el empleo:

Garantizar a la finalización del primer año de ejecución del contrato, y hasta la finalización de la ejecución del contrato con esta Administración, lo siguiente:

- Que los trabajadores a tiempo parcial, tendrán de media una jornada parcial mínima semanal de 26,25 horas.



- Que el porcentaje de trabajadores con jornada completa, se incrementará en un 5%, respecto de los trabajadores con jornada completa, existentes en el momento de inicio de la ejecución del contrato.
- Que los trabajadores con contratos indefinidos, representen un porcentaje igual o superior al 85%.

La acreditación de estas circunstancias, se hará mediante una declaración jurada de la empresa, a la que se acompañará aquella documentación acreditativa, tal como relación nominal de los trabajadores (RNT), relación de liquidación de cotizaciones (RLC) a la Seguridad Social, nóminas de los trabajadores, así como cualquier otra que se le pueda requerir por la Administración, para la comprobación de los compromisos adquiridos.

8.5. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA ATENDER SITUACIONES DE SOLEDAD NO DESEADA Y PROMOVER SU INTEGRACIÓN SOCIAL.

La entidad deberá elaborar y desarrollar durante el plazo de ejecución del contrato un Programa de intervención ante situaciones de soledad no deseada detectada entre los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio. Se configurará como un Plan de actuación con un triple objetivo:

- a) Mejorar la autopercepción de bienestar emocional mediante el desarrollo de relaciones sociales y familiares.
- b) Sensibilización e información sobre las ventajas y posibilidades que pueden tener las Tecnologías de la información y la comunicación en la mejora de la relación de sus usuarios con su entorno social y familiar, así como para los procesos de promoción de la autonomía personal.
- c) Eliminación de las barreras que impiden el acceso a estas tecnologías:
 - Miedo a lo desconocido y falta de seguridad.
 - Falta de medios económicos para tener acceso a internet o a los dispositivos.
 - Falta de conocimiento sobre el uso de la tecnología.
 - Falta de conocimiento sobre las aplicaciones existentes en el mercado.

Este Plan de actuación deberá presentarse durante los tres primeros meses desde la fecha de inicio de la ejecución del contrato a efectos de que la Administración pueda comprobar que el mismo se ajusta a las previsiones de este apartado y del resto del contenido de los pliegos que rigen el contrato, así como que resulta adecuado e idóneo a la consecución de los objetivos marcados. En el caso de que deban practicarse actualizaciones del mismo durante su ejecución, estas actualizaciones estarán sometidas igualmente a su previa comprobación por parte de la Administración.

El Plan deberá hacer referencia a los objetivos generales marcados e incluirá las líneas estratégicas de actuación, objetivos de desarrollo, acciones a llevar a cabo para su consecución, volumen de usuarios/cuidadores/profesionales de Servicio de Ayuda a Domicilio a los que abarcaría cada una de las acciones o medidas y cronograma sobre su implementación y desarrollo durante el plazo de ejecución del contrato.

Este Plan irá además acompañado de una memoria económica que valore el coste de cada acción o medida a desarrollar y el coste total, de manera que, en relación con cada uno de los lotes, este Plan deberá alcanzar el siguiente importe:



En Lote 1: 57.000 euros.
En Lote 2: 102.000 euros.
En Lote 3: 99.000 euros.
En Lote 4: 92.000 euros.

Entre las acciones que se planteen en dicho Plan para la consecución de los objetivos expuestos, todas ellas sin coste alguno para los usuarios o para la Administración, deberán figurar al menos las siguientes:

- Elaboración de guías de sensibilización e información de lectura fácil.
- Capacitación de los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio y de los cuidadores informales para que puedan informar, aconsejar y tutelar en las acciones propuestas para la consecución de los objetivos marcados.
- Poner en contacto a usuarios dependientes con plataformas de voluntariado on line o redes sociales.
- Formación on line para usuarios.
- Documento Marco para la evaluación de necesidades y barreras de todo tipo y establecimiento de Planes de Actuación individualizados para satisfacerlas y eliminarlas, respectivamente.
- Identificar acuerdos de colaboración, de la naturaleza que fueren, con entidades que aporten voluntariado o presencialidad que pueda contribuir a su vez a la consecución de los objetivos generales marcados.
- Promover entre los usuarios dependientes el programa de ayudas de que dispone la Comunidad de Madrid para el acogimiento familiar de personas mayores.
- Proveer de forma gratuita de dispositivos electrónicos para favorecer la comunicación (tabletas) a usuarios de bajos recursos económicos que no puedan acceder a la compra o renting de dicho material debido a su situación personal. En estas tabletas se tratará de que, desde el momento de la puesta a disposición de los usuarios, cuenten con la correspondiente configuración y aplicaciones adaptadas a las condiciones de accesibilidad y fácil manejo que precisa este colectivo de personas dependientes.

En cada Lote, se proveerá al menos del siguiente número de dispositivos:

En Lote 1: 31 tabletas
En Lote 2: 56 tabletas
En Lote 3: 59 tabletas.
En Lote 4: 54 tabletas.

En todo caso, la motivación de la selección de estos usuarios para proveerles de este recurso requerirá del correspondiente Informe Social emitido por la empresa, sin perjuicio de lo que pueda valorar al respecto la Administración o de los informes que puedan obtenerse de los servicios sociales de atención primaria.



- Proporcionar acceso gratuito a internet a modo de prueba a usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio que sean reacios a su contratación dentro del hogar. Este acceso tendrá una duración mínima de 1 mes y máxima de 3, y para la determinación de su concesión será necesario igualmente el correspondiente Informe Social, valorándose además la capacidad económica del usuario para determinar la duración de ese acceso a internet.

Por cada lote, el número de mensualidades que se financiarán en total durante el periodo de ejecución del contrato será el siguiente:

En Lote 1: 325 meses.
En Lote 2: 580 meses.
En Lote 3: 570 meses.
En Lote 4: 525 meses.

- Realizar intervenciones sociales con familiares de usuarios dependientes que no tienen contacto frecuente con éstos con el objetivo de intentar mejorar esas relaciones familiares. Esta actividad podría articularse mediante una posible colaboración con los servicios sociales de atención primaria.

En toda la ejecución del Plan se deberá velar porque el servicio tenga el mayor alcance posible en cuanto al número de usuarios que lo reciban, si bien compatibilizando esto con la priorización de aquellos usuarios que tengan mayores necesidades.

La entidad adjudicataria deberá acreditar haber desarrollado una labor de información en general a los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio y, en particular, entre aquéllos que por su perfil fuera positivo que participasen en este Programa.

Cada dos meses, la entidad adjudicataria deberá elaborar un reporte de información al objeto de poder comprobar el adecuado cumplimiento de esta mejora, sin perjuicio del deber de suministrar en cualquier momento y a requerimiento de la Administración toda la documentación que se estime oportuna a efectos de control y verificación.

A efectos de poder llevar a cabo las tareas previas necesarias de planificación e implantación, este Plan comenzará a ejecutarse una vez transcurridos cuatro meses desde la fecha de inicio de la ejecución del contrato.

En Madrid, en la fecha de firma.

EL DIRECTOR GENERAL
DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA

Fdo.: Juan José García Ferrer.

