



**PLIEGO DE CLAÚSULAS TÉCNICAS QUE REGIRÁ EL PROCEDIMIENTO ABIERTO, OFERTA ECONÓMICAMENTE MÁS VENTAJOSA, VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL MUNICIPIO DE RETUERTA DEL BULLAQUE BAJO LA MODALIDAD DE CONCESIÓN**

---

Tramitación: Ordinaria  
Procedimiento: Abierto



### **1º.- CONCEPTO:**

El Servicio Público de Ayuda a Domicilio es una prestación básica del Sistema Público de Bienestar Social, que tiene por objeto la prevención y atención de situaciones de necesidad personal en el entorno del hogar familiar.

Su finalidad esencial es la prestación de apoyo doméstico, psicológico y social, orientado a facilitar sus beneficiarios la autonomía personal suficiente, según su situación, en el medio habitual de convivencia.

### **2º.- DESTINATARIOS:**

El Servicio Público de Ayuda a Domicilio tiene como destinatario básico a la familia, proporcionando la asunción de necesidades por sus miembros mediante el fomento de hábitos de conducta solidarios entre sí y con su entorno vecinal y comunitario.

En este sentido facilitará prestaciones de carácter preventivo, estimulador y educativo que posibiliten la convivencia en el domicilio habitual de los miembros de la misma unidad familiar, dirigidas a la superación de situaciones de pasividad y dependencia.

A efectos de incorporación al servicio, cada unidad de convivencia será objeto de un solo expediente.

Se considera unidad familiar la formada por una sola persona, en su caso, por dos o más que , conviviendo con un mismo marco físico, estén vinculadas por matrimonio u otra forma de relación permanente análoga a la conyugal, por adopción o parentesco de consanguinidad hasta el cuarto grado o por afinidad hasta el segundo.

Asimismo, tendrán esta consideración las personas con cargas familiares de menores, minusválidos o mayores que hubieran formado unidad familiar independiente, al menos, durante un año, y se incorporan a su familia de origen por una situación de necesidad o causa de fuerza mayor.

En ningún caso se considerará familia independiente la situación de convivencia derivada de procesos educativos y formativos.

### **3º.- BENEFICIARIOS DIRECTOS:**

El servicio se aplicará con prioridad a las unidades familiares que demanden como beneficiarios directos del mismo a los ancianos, minusválidos y menores de edad, que presenten un estado de necesidad evidente y constatable.

En concreto:

- Mayores con dificultades de autonomía personal o que vivan solos y requieran apoyo para facilitar la permanencia en su hogar.
- Menores cuyas familias no puedan proporcionarles cuidados y atenciones adecuados a su situación.
- Personal cuyo entorno familiar o social presente problemas de desarrollo convivencial.



- Miembros de grupos sociales desestructurados o con problemas derivados de padecimiento de enfermedades físicas o psíquicas.

Serán condiciones necesarias para los beneficiarios ser residentes en el municipio de Retuerta del Bullaque, disfrutar de nacionalidad española o de algún estado miembro de la Unión Europea. Asimismo, podrán ser beneficiarios los transeúntes no extranjeros, o extranjeros con residencia habitual en el municipio de Retuerta del bullaque.

#### **4º.- OBJETIVOS:**

El Servicio Público de Ayuda a Domicilio tiene como objetivos:

- Complementar y compensar la labor de la familia cuando ésta por razones diversas tiene dificultades para prevenir situaciones de necesidad que conlleven deterioro personal o social.
- Apoyar y desarrollar las capacidades personales para la integración en la convivencia familiar y comunitaria.
- Mantener la permanencia en el domicilio de las personas necesitadas de apoyo, evitando internamientos innecesarios.
- Facilitar la reinserción en el medio familiar y social de personas des-institucionalizadas.
- Rentabilizar las diferentes prestaciones, adecuando la respuesta social pública a la naturaleza e intensidad de la problemática que presente el beneficiario.
- Aportar a la familia mayores posibilidades en la oferta de servicios sociales preventivos y de diagnóstico desde una base domiciliaria.

#### **5º.- PRESTACIONES:**

El Servicio Público de ayuda a domicilio facilitará todas o alguna de las siguientes prestaciones:

##### **A.- Tareas de atención personal:**

- Aseo personal, incluyendo cambio de ropa, lavado de cabello y todo aquello que requiera la higiene habitual.
- Atención especial al mantenimiento de la higiene personal para encamados e incontinentes a fin de evitar la formación de úlceras.
- Ayuda o apoyo a la movilización en la casa, ayuda para la ingestión de alimentos así como control de ingesta de medicamentos. Levantar de la cama y acostar.
- Acompañamiento a visitas terapéuticas, así como recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria del usuario.

##### **B.- Tareas de carácter doméstico:**



- Limpieza de la vivienda: ésta se adecuará a una actividad de limpieza cotidiana, y de mantenimiento de azulejos (cocinas, baños), ventanas, cortinas, alfombras, etc., cuando así lo determine el técnico municipal. El material y productos de limpieza serán de uso exclusivo y aportados por el beneficiario del servicio.
- Lavado de ropa en el propio domicilio, siempre que éste disponga de lavadora, y a mano en casos puntuales y con los medios necesarios para ello en la vivienda, o en su caso, apilación y preparación de la misma para su posterior recogida por el Servicio de lavandería, asimismo, cosido y planchado de ropa.
- Realización de compras domésticas y a cuenta del usuario del Servicio.
- Cocinado de alimentos con preparación de regímenes dietéticos y alimenticios, si procediera, aportados por el beneficiario.
- Reparación menor de utensilios domésticos y de uso personal que se presenten de manera imprevista y que el usuario, por sus limitaciones, no pueda resolver, cuando no sea necesaria la intervención de un especialista.
- Limpiezas especiales:
  - o Tratamiento de choque: tendrán tal consideración las intervenciones realizadas en viviendas en las que exista acumulación desordenadas de enseres y objetos, presencia de roedores y/o insectos, e importante suciedad y en general en todos aquellos casos en los que se aprecia un riesgo para la salud de sus ocupantes o para la salubridad pública.
  - o El material y productos de limpieza serán de uso exclusivo y aportados por el contratista.
  - o La tipificación de este supuesto será realizada por los Servicios Sociales Municipales, previo informe técnico, referido al peligro o riesgo sanitario anteriormente señalado.

La enumeración de estas tareas es meramente indicativa, estando dentro del poder de dirección del Servicio, que en todo caso corresponde al Ayuntamiento, la introducción de variaciones en la misma.

#### C.- Complementarias de Prevención e Inserción Social:

Comprenden las atenciones de carácter psico-social, compañía y movilidad, información, gestión y cultura.

La atención psico-social se aplicará preferentemente a situaciones de conflicto convivencial y problemas de estructura familiar.

La atención de información y gestión dispensará un nivel primario de asesoramiento y orientación, así como la gestión de trámites sencillos que afecten al ámbito familiar y personal.

La atención socio-cultural motivará a la participación en actividades que puedan integrar a los usuarios en el entorno cultural de la comunidad, posibilitando el desarrollo de sus capacidades creativas y ocupacionales.



## **6º.- INGRESOS Y BAJAS EN EL SERVICIO:**

Las solicitudes de los interesados se dirigirán a los Servicios Sociales del Ayuntamiento, acompañando los siguientes documentos:

- Declaración total de los ingresos percibidos por la unidad familiar en el ejercicio anterior al año en que se presente la solicitud.
- Fotocopia del documento nacional de identidad.
- Certificado médico de estado de salud.
- Certificado de residencia y convivencia expedido por el Ayuntamiento.
- Otra documentación que se estime necesaria, a juicio de los Servicios Sociales, para adecuada valoración de la situación de necesidad.

Una vez aprobada la prestación del servicio a favor de un usuario, los Servicios Sociales Municipales comunicarán a la empresa la orden de alta de Prestación, en documento escrito, pudiendo utilizar de forma complementaria la comunicación vía e-mail o fax.

La Orden de Alta, contendrá al menos los siguientes datos:

- Datos de identificación de la persona o personas beneficiarias del servicio (nombre y apellidos, Documento Nacional de Identidad, dirección, teléfono, fecha de nacimiento).
- Número de horas y periodicidad con que ha de prestarse el servicio.
- Horario concreto de aquellas prestaciones que lo requieran.
- Tareas a realizar y apoyos a recibir.
- Urgencia en la prestación.
- Cualificación y /o características del profesional que deba atender aquellos casos considerados especiales por los Servicios Sociales Municipales.
- Otras consideraciones.

La empresa adjudicataria comunicará por escrito el comienzo en la prestación del servicio. Asimismo comunicará diariamente las incidencias y modificaciones que se hayan producido en la prestación.

La Baja en el Servicio podrá producirse por alguna de las siguientes causas:

- Ausencia temporal de domicilio o traslado indefinido de residencia. La ausencia temporal, por períodos inferiores a seis meses, podrá dar lugar a la suspensión de la prestación por el tiempo de su duración y la reincorporación estará condicionada a la existencia de plazas vacantes. No se considerará baja temporal el período inferior a dos meses, cuando por motivos socio-sanitarios se necesite el traslado con familiares, o internamientos en centros sanitarios.



- Variación de las circunstancias que dieron lugar a la prestación, remisión o cese de la situación de necesidad.
- Defunción del usuario.
- Ingreso en centro residencial por período superior a dos meses.
- Renuncia del interesado.
- Incumplimiento de las obligaciones inherentes al usuario para la prestación.
- Impago de la tasa fiscal correspondiente.

### **7º.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS BENEFICIARIOS:**

Los usuarios de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio tendrán derecho a:

- Recibir la prestación adecuadamente, con el contenido y la duración que en cada caso se determine.
- Recibir información acerca de la aportación económica que le corresponda como usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Recibir orientación respecto de recursos alternativos que, en su caso, resultaren necesarios a su situación.
- Ejercer el derecho de queja conforme a las disposiciones vigentes.

Asimismo, los usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

- Adoptar una actitud colaboradora y mantener un trato correcto en el desarrollo de la prestación.
- Aportar cuanta información sea requerida en orden a la valoración de circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de la prestación.
- Informar al Ayuntamiento de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del Servicio.
- Abonar la aportación económica que le corresponda según la aplicación de la Ordenanza fiscal correspondiente.

### **8º.- RELACIONES DE LA ENTIDAD CON EL USUARIO:**

- La entidad adjudicataria deberá admitir al goce del servicio a toda persona que cumpla los requisitos dispuestos reglamentariamente y que esté comprendido en las órdenes de prestación (según las indicaciones del Ayuntamiento), quien a todos los efectos será considerado usuario del Servicio Municipal.
- La entidad y el personal que presta la atención, deberán eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente, a través de los canales de coordinación establecidos, de todo incidente al Ayuntamiento para que este resuelva.



- El personal de la entidad deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre inexcusablemente el secreto profesional. En general deberá realizar sus funciones de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia.
- El personal de la entidad deberá mantener siempre el secreto profesional.
- El personal de la entidad se abstendrá de aceptar cualquier donación, legado o herencia otorgados por las personas usuaria del servicio de ayuda a domicilio o sus familiares.
- La entidad adjudicataria o el personal a su cargo, no podrán exigir de los usuarios ningún tipo de compensación económica por sus servicios, tanto en dinero como en especie.
- Los auxiliares del servicio ayuda a Domicilio no podrán prestar al beneficiario a título particular, trabajos fuera de su horario laboral.
- Toda modificación que afecte a la prestación que recibe el usuario debe ser comunicada a éste con suficiente antelación y debe estar debidamente justificada.
- Si la entidad adjudicataria tuviera en su poder llaves del domicilio del usuario, la responsabilidad será de ambos (usuario-empresa) establecida en documento formal y deberá haberlo puesto en conocimiento por escrito de los servicios sociales.
- La entidad adjudicataria en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal, relativo a los usuarios del servicio, deberá respetar las prescripciones establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

#### **9º.- CONTROL Y SEGUIMIENTO.**

Los Técnicos de los Servicios Sociales Municipales confirmarán la calidad de los servicios prestados, a través del seguimiento con la empresa y con los beneficiarios.

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

La empresa presentará mensualmente a los técnicos de los Servicios Sociales Municipales, el cuadrante de las horas prestadas, el número de auxiliares de ayuda a domicilio y los casos con los que han intervenido cada uno de ellos, así como informe de incidencias del servicio.

Se establecerá un seguimiento mensual de supervisión de horas prestadas y seguimiento de las personas usuarias por parte de los técnicos de los servicios sociales municipales y el coordinador de la entidad adjudicataria.

#### **10º.- RÉGIMEN JURÍDICO:**

- Estatuto de Autonomía de Castilla La Mancha.
- La ley 3/1986, de Servicios Sociales de Castilla La Mancha, que en su artículo 3 establece que los poderes públicos en el territorio de Castilla La Mancha y



en el ámbito de sus respectivas competencias, asumirán la responsabilidad de proveer los recursos humanos, técnicos y financieros que permitan la promoción y eficaz funcionamiento de los servicios sociales. Igualmente en su artículo 5.c) establece que la Ayuda a Domicilio constituye uno de los Servicios Sociales Generales.

- La Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- La Ley 27/2013 de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.
- Decreto 287/2004 de 28 de diciembre de 2007 del Consejo de Gobierno por el que se regula la estructura territorial de las zonas y áreas de Servicios Sociales y la estructura funcional del sistema público de los Servicios Sociales de Castilla La Mancha.
- Ley 5/1995 de Solidaridad de Castilla La Mancha.
- Ley 39/006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia, que en su artículo 15 establece en su Catálogo de Servicios, el de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia.
- La Orden de 22-01-2.003 de la Consejería de Bienestar Social por la que se regulan y actualizan las prescripciones técnicas y el baremo del acceso a los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia.
- Orden de 19 de enero de 2.004 de la Consejería de Bienestar Social por la que se modifica la Orden de 22 de enero de 2.003 por la que se regulan y actualizan las prescripciones técnicas y el baremo del acceso a los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia.
- Decreto 181/2009 de 1 de diciembre de 2.009 sobre Convenios de Colaboración con las Entidades Locales para el desarrollo con de las Prestaciones Sociales Básicas de la Red Pública de Servicios Sociales.