
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN LOS MUNICIPIOS DE MENOS DE 20.000 HABITANTES DE LA PROVINCIA DE BURGOS

- 1. OBJETO DEL CONTRATO**
 - 1.1. Definición del servicio
 - 1.2. Normativa específica del servicio
 - 1.3. Objetivos
 - 1.4. Principios reguladores
 - 1.5. Personas usuarias
- 2. CONTENIDO Y LÍMITES DEL SERVICIO**
 - 2.1. Contenido del servicio de Ayuda a Domicilio
 - 2.2. Límites del servicio
- 3. MODALIDADES E INTENSIDADES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**
 - 3.1. Modalidades
 - 3.2. Intensidades
- 4. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO**
 - 4.1. Acceso
 - 4.2. Alta
 - 4.3. Modificaciones
 - 4.4. Suspensión
 - 4.5. Ausencias
 - 4.6. Baja
- 5. PROCESO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO**
 - 5.1. Protocolos de atención
- 6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**
 - 6.1. Obligaciones generales.
 - 6.2. Obligaciones respecto al personal.
 - 6.3. Obligaciones respecto al Servicio de atención en el domicilio.
 - 6.4. Obligaciones respecto al servicio de apoyo de apoyo a menores en riesgo de exclusión o familias con graves cargas.
 - 6.5. Régimen transitorio.
- 7. MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES**
 - 7.1. Medios materiales
 - 7.2. Medios personales
- 8. COORDINACIÓN E INFORMACIÓN**
- 9. GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**
 - 9.1. Plan de calidad
 - 9.2. Encuestas de satisfacción
 - 9.3. Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias
- 10. INFRACCIONES Y SANCIONES**

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto de este contrato de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en los municipios de la provincia de Burgos de menos de 20.000 habitantes, tanto en su condición de prestación esencial según lo establecido en el artículo 19, como no esencial de acuerdo con el artículo 20 de la ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, en los términos de los artículos 45 y 48. G) 6º de la misma Ley.

Los Centros de Acción Social de la provincia (en adelante CEAS), que realizaran la gestión, teniendo en cuenta el ámbito territorial de realización del servicio, de acuerdo con el Decreto 221/1989 de 21 de septiembre, modificado por Decreto 217/94 de 29 de septiembre de la Comunidad de Castilla y León, por el que se ratifica la delimitación de zonas de Acción Social en la provincia de Burgos, son los siguientes:

CEAS de Aranda Rural
CEAS de Belorado
CEAS de Briviesca
CEAS de Burgos Rural Norte
CEAS de Burgos Rural Sur
CEAS de Espinosa de los Monteros
CEAS de Huerta de Rey
CEAS de Lerma
CEAS de Medina de Pomar
CEAS de Melgar de Fernamental
CEAS de Miranda Rural
CEAS de Oña
CEAS de Quintanar de la Sierra
CEAS de Roa
CEAS de Salas de los Infantes
CEAS de Santa María del Campo
CEAS de Trespaderne
CEAS de Valle de Mena
CEAS de Valle de Valdebezana-Sedano
CEAS de Villadiego
CEAS de Villarcayo

1.1. Definición del servicio

El servicio de Ayuda a Domicilio, es un servicio profesional de apoyos para facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, mediante cuidados personales, realización de tareas domésticas en el domicilio, destinada a facilitar la realización de las actividades básicas de la vida diaria y atenciones que necesita la persona, contribuyendo a su integración y a su permanencia en su entorno habitual de vida.

Las necesidades que se atienden desde este servicio son:

- Actividades básicas e instrumentales de la vida diaria
- Movilidad y desplazamientos
- Entorno familiar o de convivencia

1.2. Normativa específica del servicio

La normativa que regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en Castilla y León es la siguiente:

1. Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
2. Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.
3. Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León.
4. Decreto 58/2014, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de Castilla y León
5. Decreto 269/1998, de 17 de diciembre, por el que se regula la prestación social básica de la Ayuda a Domicilio en Castilla y León.
6. Orden FAM/1057/2007, de 31 de mayo, por la que se regula el baremo para la valoración de las solicitudes de acceso a la Prestación Social Básica de la Ayuda a Domicilio en Castilla y León.
7. Orden FAM/219/2017, de 20 de marzo, por la que se regula la acreditación del Servicio de Ayuda a Domicilio en Castilla y León.
8. Orden FAM/1086/2017, de 4 de diciembre, por la que se regula el procedimiento de obtención de las habilitaciones para profesionales pertenecientes a las categorías de Ayuda a Domicilio, Gerocultor y Cuidador en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León, posteriores modificaciones y corrección de errores.
9. Orden FAM/6/2018, de 11 de enero, por la que se regulan las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en Castilla y León, el cálculo de la capacidad económica y las medidas de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales (y posteriores modificaciones).
10. Normas reguladoras del Servicio provincial de Ayuda a Domicilio, publicadas en el Boletín Oficial de la provincia de Burgos de 29 de agosto de 2001.
11. Ordenanza reguladora del precio público por la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, servicio de lavandería, comida a domicilio y Servicio de Teleasistencia, publicado en el Boletín Oficial de la provincia de Burgos, de fecha 30 de diciembre de 2019.
12. Normativa referente a la Protección de Datos

1.3. Objetivos

El servicio de Ayuda a Domicilio, por su carácter preventivo, socio-educativo, asistencial e integrador, persigue los siguientes objetivos:

- 1.- Proporcionar la atención necesaria a personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- 2.- Prevenir situaciones de deterioro personal y social.
- 3.- Favorecer la adquisición de habilidades que permitan un desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.
- 4.- Posibilitar la integración en el entorno habitual de convivencia.
- 5.- Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de atención.
- 6.- Evitar o retrasar mientras no resulte necesario, el ingreso en centros o establecimientos residenciales.

1.4. Principios reguladores

El servicio de Ayuda a Domicilio se rige por los principios recogidos en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, y principalmente por los de igualdad, libertad, solidaridad, universalidad, globalidad, descentralización e integración.

Asimismo, se inspira en el principio de complementariedad, que propicia una actuación de carácter subsidiario que en ningún caso pretende suplantar las responsabilidades familiares existentes.

1.5. Personas usuarias del servicio

Con carácter general, las personas o grupos familiares residentes en los municipios de menos de 20.000 habitantes de la provincia de Burgos, que se encuentren en una situación que les impida satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios, y requieran atención y apoyo para permanecer en su entorno habitual.

Podrán ser usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Diputación Provincial de Burgos:

- A) Las personas a las que de acuerdo con la aplicación de la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía personal y Atención a la Dependencia tengan reconocido este derecho y así este establecido en su Programa Individual de Atención. Los Servicios Sociales de la Diputación de Burgos, a través de los equipos de acción social básica adscritos al correspondiente CEAS, propondrán quienes son las personas beneficiarias del servicio, en función de la normativa, autonómica y local que resulte de aplicación.
- B) Con carácter general podrán ser usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio:
 - a) Personas de edad avanzada con dificultades en su autonomía personal y en condiciones de desventaja social.
 - b) Personas con discapacidad o limitaciones funcionales, que afecten significativamente a su autonomía personal.
 - c) Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren en el propio domicilio, permitiendo esta prestación su permanencia en el mismo.
 - d) Los grupos familiares con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o con problemas derivados de trastornos psíquicos o enfermedades físicas de gravedad.

2. CONTENIDO Y LÍMITES DEL SERVICIO

2.1. Contenido del Servicio de Ayuda a Domicilio

El servicio de Ayuda a Domicilio conforme a las exigencias de atención que se requieran en cada caso podrá tener los siguientes contenidos:

- Atención personal centrada en actividades básicas de la vida diaria: relacionadas con la higiene personal, la alimentación, la movilidad, cuidados especiales y de ayuda en la vida familiar y social.
- Atención doméstica centrada en actividades instrumentales de la vida diaria: relacionadas con la alimentación, con el vestido y con el mantenimiento de la vivienda.
- Actuaciones de apoyo psicosocial: intervenciones educativas dirigidas a promover y fomentar la adquisición, recuperación, aprendizaje y manejo de destrezas,

conductas y habilidades básicas, para potenciar al máximo la autonomía de la persona usuaria y su entorno.

- Actuaciones de apoyo a la familia y/o personas cuidadoras: encaminadas a apoyar y orientar a la familia o a las personas cuidadoras en pautas, habilidades y actitudes para la autonomía, el auto cuidado y para prevenir situaciones de estrés y sobrecarga.
- Actuaciones de apoyo en la relación con el entorno: acompañamiento y realización en su caso de gestiones fuera del hogar; ayuda a la movilidad externa, que garantice la atención e integración en su entorno habitual; apoyo dirigido a facilitar la participación en actividades comunitarias y de relación familiar o social. Este servicio incluiría poder recoger a la persona usuaria en lugares que no fueran su propio domicilio.
- Actuaciones dirigidas a la prevención de las situaciones de dependencia:
 - a) Detección proactiva de situaciones de riesgo.
 - b) Proporcionar consejo sobre pautas de autocuidado y control del entorno.
 - c) Avisar a profesionales de servicios sociales, de salud u otros, así como a familiares o personas de contacto en caso de alerta.
 - d) Proporcionar cuidados de forma que promuevan la autonomía y la calidad de vida.
 - e) Detección inicial de posibles barreras a la autonomía y riesgos de accidente en el entorno habitual.

2.2. Límites del servicio

Los servicios prestados no incluyen a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio que la persona usuaria del servicio.

Quedarán excluidas de este servicio todas aquellas tareas que no sean cometido del personal de la Ayuda a Domicilio y especialmente las funciones o tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieran una especialización de la que carecen los profesionales que intervienen en la misma como: la realización de ejercicios específicos de rehabilitación o mantenimiento, colocar o quitar sondas, poner inyecciones o cualquier otro de similar naturaleza.

En el caso de personas usuarias diabéticas o en tratamiento con anticoagulantes, la auxiliar no podrá cortar las uñas de la persona usuaria, sino que tendrá que hacerlo un especialista, ni afeitar con cuchilla, debiendo hacerse en su caso, con máquina eléctrica.

Será tarea de la auxiliar de Ayuda a Domicilio, la administración de inyecciones de heparina e insulina siempre que no haya familiares en el domicilio que puedan realizar estas tareas y se realizará con prescripción médica, además si es necesario con indicaciones por parte del personal sanitario de cómo se administra y con autorización expresa a la empresa por parte de la persona usuaria y/o familiar.

Solo se podrán prestar servicios relacionados con la atención de carácter doméstico, cuando se preste conjuntamente con el servicio de atención de carácter personal.

Quedan excluidas las tareas propias de limpiezas generales y/o de obras, aquellas que pongan en peligro la salud e integridad física de los/las profesionales que prestan el servicio, los arreglos de averías en el domicilio y la atención de animales.

3. MODALIDADES E INTENSIDADES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

3.1. Modalidades

El Servicio de Ayuda a Domicilio se podrá prestar en las siguientes modalidades:

- Servicio de atención en el domicilio.
- Servicio de apoyo a menores en riesgo de exclusión o familias con graves cargas.

3.2. Intensidades

a) SAD de carácter ESENCIAL

A cada persona usuaria con reconocimiento de grado de dependencia, se le garantizará como mínimo, el mínimo del intervalo correspondiente a su grado. Entre el mínimo y el máximo del intervalo, la Diputación Provincial podrá determinar el número de horas a conceder según la valoración técnica de las necesidades de la persona.

Para las personas en situación de dependencia con Grado II o III, el servicio de “comidas a domicilio” no se considera suficiente, con carácter general, si no va acompañado de otras tareas de atención personal. No obstante, en casos excepcionales en los que ésta es la única modalidad de atención que admite la persona, se podría conceder.

Intensidad del servicio de ayuda a domicilio según el grado de dependencia	
Grado III	Entre 65 y 94 horas mensuales
Grado II	Entre 38 y 64 horas mensuales
Grado I	Entre 20 y 37 horas mensuales

b) SAD de carácter NO ESENCIAL

Con carácter general, podrá alcanzar hasta 11 horas mensuales.

Excepcionalmente, podrá alcanzar hasta 29 horas, cuando la valoración de la situación familiar y de convivencia sea superior a 65 puntos según el baremo aprobado por la Orden FAM 1057/2007 de 31 de mayo, por la que se regula el baremo para la valoración de las solicitudes de acceso a esta prestación, así como en aquellas situaciones coyunturales de necesidad transitoria con una duración no superior a 6 meses.

Si además de recibir “horas de atención en el domicilio” recibe “comidas a domicilio”, el cómputo de estas últimas estará incluido en el total de horas concedidas y se tendrá en cuenta el número máximo a conceder indicado (11 o 29 horas según el caso).

Para los casos de “menores en desprotección” o “familias con graves cargas” el tiempo máximo de prestación del servicio de Ayuda a Domicilio no deberá exceder de dos horas diarias o catorce semanales. No obstante, por circunstancias excepcionales debidamente justificadas, podrá incrementarse el límite de tiempo establecido hasta un 50% por un periodo máximo de 6 meses siendo posible la prórroga por igual periodo.

4. PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La tramitación y resolución del procedimiento de reconocimiento, modificación y extinción del Servicio de Ayuda a Domicilio, así como la puesta a disposición efectiva del servicio a las personas usuarias, se realizará con arreglo a lo dispuesto en el presente pliego, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa de desarrollo de la Comunidad de Castilla y León en el marco de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

La Diputación de Burgos desarrollará la coordinación de caso y el resto de actuaciones necesarias para garantizar la atención integral de la persona usuaria del servicio de Ayuda a Domicilio en el ámbito territorial de su competencia.

Para la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio la empresa adjudicataria estará obligada al uso y mantenimiento del Módulo de Provisión de Ayuda a Domicilio dentro del Sistema de Atención a Usuarios de Servicios Sociales – SAUSS (PSAD). Todas las actuaciones relativas a alta, modificaciones, suspensión temporal, reanudación y baja de usuarios deberán ser grabadas por la empresa adjudicataria en la aplicación informática PSAD manteniendo una actualización diaria de los datos.

Cualquier comunicación o documento escrito que establezca una relación, compromiso o consentimiento de la persona con la entidad contratada, en el momento de la activación y alta del servicio o durante el periodo de la prestación del servicio, deberá contar con el visto bueno de la Diputación de Burgos.

4.1. Acceso.

La solicitud de prestación del SAD, se realizará por los ciudadanos en el CEAS que corresponda a su domicilio.

Los expedientes serán valorados en la Comisión técnica de Ayuda a Domicilio, de acuerdo con lo señalado en el Decreto 269/1998, de 17 de diciembre, por el que se regula la prestación social básica de la Ayuda a domicilio en Castilla y León y las Normas reguladoras del Servicio de Ayuda a domicilio de la provincia de Burgos, publicadas en el BOP de 29 de agosto de 2001..

La Diputación de Burgos, comunicará a la empresa adjudicataria, a través de PSAD, la concesión y las modificaciones de los servicios, de acuerdo con la necesidad y el Plan Individual de Intervención establecido para la persona usuaria.

Se deberá comunicar a la empresa adjudicataria:

- Datos de identificación de la persona beneficiaria, características y domicilio.
- Plan Individual de Intervención diseñado con colaboración de la propia persona, su familia y el equipo profesional que incluye, al menos:

Lugar de prestación del servicio.

Detalle de horarios y periodicidad del servicio.

Tareas a realizar.

Especificidades a tener en cuenta para la correcta prestación de cada servicio.

4.2. Alta

Una vez resuelta la concesión del servicio, la Diputación de Burgos realizará el pedido de alta a la entidad proveedora a través de la aplicación PSAD, y en la manera que la Diputación Provincial determine, avisará a la entidad proveedora, quien con el rol de “Proveedor” podrá consultar todos los casos que se encuentran pendientes de grabar la fecha efectiva correspondiente. El estado del servicio será ALTA-Alta comunicada.

Con carácter general, el contratista iniciará la prestación del servicio en la fecha indicada en la orden de prestación.

En casos calificados de urgentes por la Diputación de Burgos, el servicio de ayuda a domicilio deberá ponerse en marcha como máximo dentro de las 24 horas posteriores a su comunicación efectuada por el personal técnico, con carácter provisional, procediendo posteriormente a formalizar los trámites establecidos con carácter ordinario. El estado del servicio será ALTA-Alta comunicada de urgencia.

La empresa adjudicataria comunicará por PSAD la fecha del comienzo de la prestación del servicio a la Diputación de Burgos, indicando el nombre del auxiliar asignado y el horario de prestación del servicio.

Con carácter general, las resoluciones de concesión del servicio, se realizarán mensualmente.

Para el inicio del servicio, se pondrá en marcha el protocolo de inicio del servicio y una vez que se haya empezado a prestar el servicio de manera efectiva, la entidad proveedora grabará en la aplicación la fecha efectiva de alta. El estado del servicio pasará a ALTA.

4.3. Modificaciones

La Diputación de Burgos comunicará a la empresa adjudicataria, las modificaciones que se produzcan en relación con la prestación del servicio de ayuda a domicilio de las personas usuarias y deberán llevarse a cabo en el mismo plazo que el indicado para la iniciación de la prestación del servicio.

Una vez resuelta la concesión de la modificación de las condiciones del servicio, la Diputación de Burgos, realizará el pedido de modificación del servicio a la empresa adjudicataria a través de la aplicación PSAD, y en la manera que la Diputación Provincial determine, avisará a la entidad proveedora, quien con el rol de “Proveedor” podrá consultar todos los casos que se encuentran pendientes de grabar la fecha efectiva correspondiente. El estado del servicio será ALTA-Modificación comunicada.

Una vez que se hayan puesto en marcha las nuevas condiciones del servicio, la empresa adjudicataria grabará la fecha efectiva de modificación (fecha en la que ha comenzado a prestar el servicio con las nuevas condiciones). El estado del servicio pasará a ALTA.

La empresa adjudicataria tratará de que se produzcan los mínimos cambios en la atención a la persona usuaria. En el caso de que estime la conveniencia de realizar modificaciones en la prestación del servicio, deberá comunicarlo al profesional coordinador de caso del CEAS correspondiente de la persona usuaria, para su valoración y autorización si procede.

4.4. Suspensión

La prestación del servicio de ayuda a domicilio podrá suspenderse por un tiempo determinado, tras la comunicación por parte de la persona usuaria a la empresa adjudicataria o a la Diputación Provincial, de su ausencia temporal del domicilio. En los casos en los que la comunicación la realice directamente la persona usuaria o sus familiares, a la empresa adjudicataria, ésta deberá comunicarlo a la Diputación Provincial en el plazo y la forma que ésta determine, para su conformidad. La persona usuaria tiene obligación de informar con una antelación mínima de 7 días naturales sobre su deseo de suspender el servicio, salvo que la suspensión sea por causa de fuerza mayor.

Los efectos de la fecha de suspensión deberán ser los indicados en la comunicación realizada al efecto por la persona usuaria del servicio.

Cuando la Diputación reciba la comunicación de la persona usuaria de la fecha a partir de la cual desea la suspensión del servicio, realizará el pedido de suspensión a la entidad proveedora a través de la aplicación PSAD, quien con el rol de "Proveedor" podrá consultar todos los casos que se encuentran pendientes de grabar la fecha efectiva correspondiente. El estado del servicio será ALTA-Suspensión comunicada.

Una vez que el servicio se haya suspendido, la entidad proveedora grabará la fecha efectiva de suspensión (primer día que se ha dejado de prestar el servicio). El estado del servicio pasará a SUSPENDIDO.

No se imputará horas de servicio a la persona usuaria mientras se encuentre suspendido el servicio.

La prestación del servicio de ayuda a domicilio se reanudará una vez que la persona usuaria comunique su retorno al domicilio y la Diputación Provincial de Burgos le comunique la reanudación del servicio a la empresa adjudicataria. Los plazos de reanudación serán los mismos que para el alta del servicio.

La Diputación de Burgos, realizará el pedido de reanudación a la empresa adjudicataria a través de la aplicación PSAD, y en la manera que la Diputación determine, avisará a la empresa adjudicataria, quien con el rol de "Proveedor" podrá consultar todos los casos que se encuentran pendientes de grabar la fecha efectiva correspondiente. El estado del servicio será SUSPENDIDO -Reanudación comunicada.

Una vez que el servicio se haya reanudado, la empresa adjudicataria grabará la fecha efectiva de reanudación (primer día que se ha vuelto a prestar el servicio). El estado del servicio pasará a ALTA.

La suspensión superior a 6 meses causará la extinción del servicio.

4.5. Ausencias

Cuando la persona usuaria no esté presente en el domicilio, sin previa comunicación a la Diputación Provincial ni a la empresa adjudicataria, en el horario establecido para la prestación del servicio se podrá en marcha el Protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias.

Si la ausencia es de carácter voluntario, se imputará a la persona usuaria una hora de servicio. Si se trata de una ausencia por causa de fuerza mayor, no se imputará ninguna hora de servicio a la persona usuaria.

La empresa adjudicataria, con el rol de “Proveedor”, grabará las horas prestadas cada mes en la aplicación PSAD. En el apartado “Observaciones” de PSAD se reflejarán los días y horas en los que no se haya prestado el servicio.

4.6. Baja

La Diputación de Burgos es la responsable de ordenar la baja en el servicio a las personas usuarias y comunicarlo a la empresa adjudicataria.

En los casos en los que la persona usuaria o sus familiares comuniquen directamente a la empresa adjudicataria su deseo de causar baja en el servicio, ésta deberá poner en conocimiento de la Diputación Provincial dicha situación.

La Diputación de Burgos, realizará el pedido de baja a la empresa adjudicataria a través de la aplicación PSAD, y en la manera que la Diputación Provincial determine, avisará a la empresa adjudicataria, quien con el rol de “Proveedor” podrá consultar todos los casos que se encuentran pendientes de grabar fecha efectiva correspondiente. Si el estado del servicio es ALTA, pasará a ALTA-Baja comunicada. Si el estado del servicio es SUSPENDIDO, pasará a SUSPENDIDO-Baja comunicada.

Una vez que el servicio se haya dejado de prestar, la empresa adjudicataria grabará la fecha efectiva de baja (primer día que se ha dejado de prestar el servicio), por lo que la prestación quedará cerrada.

5. PROCESO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

5.1. Protocolos de atención

La empresa adjudicataria deberá disponer de los siguientes protocolos referidos tanto a la gestión del servicio como a la atención a la personas usuarias:

1. Protocolos de gestión del servicio:
 - a. Protocolo de actuación para situaciones de emergencia.
 - b. Protocolo de control presencial del personal auxiliar de ayuda a domicilio.
 - c. Protocolo de incidencias: actuación ante la imposibilidad de realizar un servicio, cambio de horario puntual, demanda de servicio adicional (no urgente) y de una urgencia o emergencia.
 - d. Protocolo de formación del personal.
 - e. Protocolo de prevención de riesgos laborales.
2. Protocolos para la atención a las personas usuarias:
 - a. Protocolo de puesta en marcha del servicio.
 - b. Protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias.
 - c. Protocolo de detección y comunicación de situaciones de riesgo por parte del personal auxiliar de ayuda a domicilio.
 - d. Protocolos de actuación cuando se requiera la atención de dos auxiliares de ayuda a domicilio (por necesidad de realización de ciertos esfuerzos físicos, etc.).

6. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

6.1.- Obligaciones generales

- La empresa adjudicataria deberá estar inscrita en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de Carácter Social de Castilla y León y disponer de un Servicio de Ayuda a Domicilio acreditado en la provincia en la que se presta dicho servicio.
- Deberá prestar el servicio sin interrupciones ni suspensiones, de forma diligente y coordinada para la asunción del servicio. Las nuevas empresas deberán informar con antelación suficiente de su protocolo de asunción del servicio a las personas usuarias, al personal técnico de CEAS, a la Diputación Provincial y al personal subrogado.
- La empresa adjudicataria deberá prestar los servicios a toda aquella persona a quien se le haya concedido el servicio.
- La empresa adjudicataria deberá suscribir un seguro de responsabilidad civil que se valorará al menos, en una cifra igual al coste anual del contrato. Deberá indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, salvo que el daño sea producido por causas imputables a la Diputación Provincial o a la propia persona usuaria.
- La empresa adjudicataria dispondrá de un sistema de documentación: registros de altas, bajas, modificaciones, incidencias, suspensiones y reanudaciones, quejas y reclamaciones, cuadrantes de servicios, cronogramas de seguimientos, cuadrantes de seguimientos, visitas y llamadas, hojas de valoración, cuadrantes y actas de reuniones, informes de evaluación, calidad, satisfacción, evolución, de cumplimiento de mejoras, etc. Toda la documentación estará al servicio de la Diputación Provincial y a su disposición cuando le sea requerida.
- La empresa adjudicataria deberá contar con un Plan de Igualdad que lleve a efectos medidas de sensibilización y formación sobre igualdad de género con la plantilla profesional asignada a la ayuda a domicilio, medidas de prevención de la violencia, y de conciliación corresponsable de la vida personal y laboral. Asimismo, se adoptarán medidas para la flexibilidad y adecuación de los horarios para la conciliación y se desarrollarán acciones para prevenir, evitar y erradicar el acoso sexual y el acoso por razón de identidad de género u orientación sexual, etc.
- La empresa adjudicataria deberá elaborar anualmente un informe de impacto de género en relación con la ejecución del contrato, con indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias del contrato, así como de la plantilla que ha ejecutado el mismo.
- La empresa adjudicataria está obligada a la confidencialidad y protección de los datos de carácter personal que le sean cedidos por la Diputación Provincial, y a la utilización exclusiva de los mismos para la correcta prestación y gestión de cada uno de los servicios. La empresa adjudicataria, no podrá obtener otros datos de la persona usuaria que los aportados por la Diputación Provincial para la correcta prestación del servicio.
- Igualmente la empresa adjudicataria, así como el personal que preste sus servicios en esta, estará obligada a guardar el secreto profesional sobre los datos de carácter personal a que tenga acceso. La obligación de secreto profesional se mantendrá durante y después de la finalización del contrato.
- La empresa adjudicataria, a través de los medios establecidos por la Diputación Provincial, deberá dar traslado a la Diputación de los servicios prestados a cada persona usuaria, con el fin de que la Corporación, como única competente legalmente, pueda liquidar y recaudar el precio público correspondiente a cada persona usuaria.
- El servicio se abonará a la Empresa o Empresas adjudicatarias por la Diputación. La empresa enviará un certificado de servicios prestados, de conformidad con lo

establecido en el art. 198 de la LCSP, con relación nominativa de incidencias de usuarios (altas, bajas temporales, bajas definitivas, horas no prestadas) al departamento de Bienestar social, para su comprobación, previo a la presentación de la factura.

Una vez comprobadas y contrastadas las incidencias recogidas en el certificado citado en el párrafo anterior, el departamento emitirá un informe de conformidad con los servicios prestados y autorizara a la empresa a la presentación de la factura correspondiente, para su tramitación, que comprenderá la totalidad del importe de la prestación.

El abono se efectuará por mensualidades vencidas y será requisito previo, por tanto, el informe de conformidad de los responsables del Servicio de Sanidad y Bienestar Social de esta Diputación, del certificado mensual de servicios prestados, presentado por la empresa adjudicataria.

La Diputación podrá exigir junto con la factura los boletines de cotización a la Seguridad Social del personal que realiza el Servicio, sellado por la Oficina Recaudadora.

Las aportaciones correspondientes a los usuarios serán liquidadas directamente por la Diputación Provincial.

6.2.- Obligaciones respecto al personal

- **La empresa adjudicataria quedará obligada a subrogarse en la relación laboral del personal que actualmente preste el servicio.**
- Prestar el Servicio, de forma que atendiendo a lo señalado en el presente Pliego, le sea encomendado y comunicado por la Diputación de Burgos, conforme a la legislación vigente que resulte de aplicación en cada momento; en este sentido la empresa adjudicataria dará las instrucciones oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen por la Corporación.
- Facilitar la comprobación de la realización efectiva de los servicios prestados y de su nivel de calidad, así como acreditar el cumplimiento de la legislación laboral y el Convenio colectivo laboral de aplicación al servicio vigente en cada momento.
- Facilitar a la Corporación, la relación nominal y copia de los contratos de los trabajadores, comunicando cuantas bajas, altas o modificaciones se produzcan respecto a estos.
- Contar en su estructura organizativa con las figuras profesionales: responsable de coordinación del servicio, coordinadores del servicio, personal administrativo, así como todos los profesionales de atención directa necesarios para la prestación del mismo.
- Contar con los medios materiales y personales suficientes en número y cualificación para atender los servicios objeto de contrato, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará como personal de la Diputación Provincial, independientemente de las facultades de inspección y control que corresponden a la Diputación de Burgos.
- En caso de huelga de los trabajadores, las entidades adjudicatarias garantizarán los servicios mínimos dirigidos a cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias.
- En ningún caso el personal de las entidades adjudicatarias podrán entrar en el domicilio de la persona usuaria sin que la misma esté presente, o recibir

gratificación, donación o contraprestación económica alguna por parte de las personas usuarias.

- El personal deberá eludir todo conflicto personal con las personas usuarias, informando expresamente lo antes posible de todo incidente que se produzca, al CEAS correspondiente.
- La empresa adjudicataria deberá contar con una planificación para la asignación de personal y un sistema de seguimiento y gestión ante eventuales bajas, ausencias, vacaciones, etc., que no eximen a la empresa de la prestación de los servicios.
- Se prohíbe a la empresa adjudicataria encomendar la prestación de los servicios al personal que tenga relación de parentesco con la persona usuaria del mismo, hasta el 2º grado de afinidad y el 3º de consanguinidad.
- Dará preferencia a la ampliación de la jornada de los trabajadores que no tengan contrato a jornada completa, para suplir a quienes causen baja en la empresa o se encuentren en situación de IT, vacaciones, excedencias u otras licencias.
- La empresa adjudicataria deberá comunicar a la Diputación Provincial las altas y bajas de personal que se produzcan, y los cambios en la asignación de auxiliares que atienden a cada usuario, por vacaciones, bajas, o cualquier otra circunstancia temporal.
- No podrá cambiarse al personal auxiliar que presta el servicio salvo causa justificada, con conocimiento y conformidad previos de la Corporación, con el fin de evitar desajustes y desorientaciones en la unidad familiar. Siempre que sea posible se tenderá a que las personas sustitutas sean las mismas o personal conocido por la persona usuaria.
- La empresa adjudicataria deberá dotar a su personal de los medios materiales precisos para el desarrollo de sus funciones. Tanto el uniforme, la tarjeta identificativa como el resto elementos materiales para la prestación del servicio, deberán llevar el logotipo de la Diputación Provincial, de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León y de la empresa que presta el servicio de ayuda a domicilio, de acuerdo con las especificaciones que se señalen desde el Departamento de Servicios sociales de la Corporación.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar que la plantilla de auxiliares de ayuda a domicilio, personal de atención directa, cuente con la cualificación profesional establecida en la Resolución de 3 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que modifica parcialmente el Acuerdo de 27 de noviembre de 2008, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la autonomía y atención a la Dependencia y acreditada mediante los correspondientes certificados de profesionalidad, titulaciones y/o acreditaciones igualmente establecidas en dicha Resolución, así como cualquier otro título o certificado que se publique con los mismos efectos profesionales, facilitará la formación tendente a la consecución de dicha formación y en todo caso, deberá cumplirse la normativa vigente en cada momento del contrato respecto a esta materia.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar que el personal cuente con la formación adecuada a sus funciones respectivas, y deberá además facilitar a sus trabajadores formación continua con un mínimo de 20 horas anuales. La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de formación, que contendrá una parte destinada a la formación en el modelo de atención centrada en la persona.
- La empresa adjudicataria asume la obligación de admitir la incorporación del alumnado en prácticas de formación en este servicio. El horario del alumnado en prácticas deberá ser coincidente con el del profesional que presta el servicio y en

ningún caso podrán sustituir al personal y profesionales de la empresa adjudicataria, ni suponer incremento en la facturación a la Diputación de Burgos.

- En todo caso, la empresa adjudicataria deberá cumplir con la normativa vigente en materia laboral, de seguridad e higiene en el trabajo y de protección de datos.

6.3.- Obligaciones respecto al Servicio de atención en el domicilio.

- El tiempo de prestación del servicio se realizará en su totalidad en el domicilio de la persona usuaria, o cuando proceda, podrá ser destinado a tareas encomendadas fuera del hogar, (compras, acompañamiento a consultas médicas, etc.) sin incluir los tiempos de desplazamiento del auxiliar.
- El número total de horas concedidas a las personas usuarias podrá dividirse en turnos, según lo que se determine en su PII acordado con el coordinador de caso y la persona usuaria. Con carácter general el servicio será de una hora, lo que supondrá 60 minutos de atención a la persona usuaria, excepcionalmente el tiempo de prestación podrá ser de 30 minutos. En todo caso, vendrá determinado en el Plan Individual de Intervención.
- El número de periodos de atención diarios para cada persona usuaria, con carácter general, no podrá ser superior a tres.
- El horario habitual de prestación del servicio será desde las 7:00 - 8:00 horas a las 22:00 de lunes a sábado. De manera excepcional, en función del Plan Individual de Intervención de las personas usuarias, podrán prestarse domingos y festivos y comenzarán o terminarán en horario distinto al descrito. Se consideraran festivos desde las 15 horas del sábado, domingos y fiestas nacionales, autonómicas y locales.

Con carácter general, las franjas horarias para la prestación del servicio serán las siguientes:

- Levantar/desayuno: Antes de las 10:30
- Acostar: 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.

- Las vacaciones y bajas del personal encargado de prestar el servicio, serán sustituidas en su totalidad, siendo atendido cada persona usuaria por un máximo de 3 - 4 auxiliares al año.

No obstante, todo lo recogido en este apartado, podrá ser modificado excepcionalmente, siempre que se acuerde en el PII de la persona usuaria en función de sus necesidades de apoyo.

6.4.- Obligaciones respecto al servicio de apoyo a menores en riesgo de exclusión o familias con graves cargas.

Se establecerá la coordinación entre el personal auxiliar y el coordinador de caso para establecer las pautas para la adecuada prestación del servicio y en su caso, con los técnicos de los equipos de 2ºnivel.

6.5. Régimen Transitorio

La entidad que resulte adjudicataria deberá atender a aquellas personas, residentes en municipios de menos de 20.000 habitantes de la provincia de Burgos, a las

que la Diputación de Burgos, reconozca la condición de usuarios del Servicio de Ayuda a domicilio, mediante Resolución de Presidencia.

El Servicio deberá prestarse de acuerdo con la normativa vigente, tanto local, regional como nacional aplicable en cada momento.

En atención al interés público, si del procedimiento de contratación, resultare un adjudicatario distinto del que viniere prestando el Servicio hasta ese momento, los adjudicatarios del presente contrato quedan obligados, en caso necesario, a realizar todas aquellas tareas que resulten necesarias para la continuidad del servicio, debiendo colaborar el nuevo adjudicatario con el anterior.

Asimismo la nueva empresa adjudicataria dispondrá de un plazo máximo de un mes, desde la firma del contrato, para realizar las gestiones necesarias, de forma que, dentro de ese plazo, la empresa adjudicataria, pase a prestar efectivamente el servicio a la totalidad de los usuarios. El plazo establecido es una condición esencial, siendo su incumplimiento motivo de resolución contractual.

En el momento de la firma del contrato, la empresa saliente deberá facilitar a la empresa adjudicataria de la información relativa a los usuarios del servicio de ayuda a domicilio y del personal trabajador necesaria para dar continuidad en la prestación del mismo, teniendo en cuenta los usuarios en alta (en este momento 1.782).

A efectos orientativos se adjunta al Pliego de prescripciones técnicas, como Anexo IV, documento en el que se relacionan las localidades donde se está prestando el servicio, a fecha agosto de 2023.

A partir del inicio efectivo de la prestación del servicio a los usuarios, la Diputación abonara a la empresa adjudicataria las cantidades que resulten del contrato de adjudicación suscrito.

Aspectos del servicio a garantizar por la empresa adjudicataria: son los recogidos en el Pliego de prescripciones técnicas.

7. MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES

7.1. Medios materiales

La empresa adjudicataria está obligada a aportar los medios materiales suficientes para la adecuada prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Desde el comienzo del contrato y durante toda la ejecución del mismo, deberá mantener cuatro oficinas abiertas en la provincia de Burgos y con organización administrativa, técnica y funcional en diferentes municipios de la provincia, que dispondrán de los medios administrativos, técnicos y funcionales necesarios para la prestación del servicio.

Dispondrá de un teléfono gratuito de atención a las personas usuarias, 24 horas.

La empresa adjudicataria garantizará que la prestación del servicio se realice con el equipamiento adecuado, para que la atención de las personas usuarias se haga con condiciones de seguridad y salud para el personal auxiliar domiciliario, pudiendo incluir prendas como batas, casacas con botones, pantalones, guantes domésticos, etc.

La empresa adjudicataria asumirá los gastos de los uniformes y de equipos de protección individuales (EPI) del personal adscrito al servicio, contando con reserva de este material para cubrir situaciones de emergencia sanitaria.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios y aplicaciones informáticos necesarios para la máxima eficacia en la gestión del Servicio.

La empresa adjudicataria contará con un sistema de control de presencia del servicio en los domicilios, teniendo acceso la Diputación de Burgos a la información generada por dicho sistema, el cual se deberá implantar por la empresa en el plazo de 3 meses del inicio de la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria dispondrá de los medios necesarios que garanticen la localización de la persona coordinadora y del personal auxiliar en caso de producirse incidencias durante su jornada de trabajo, con el fin de que sean resueltas en el momento en que se produzcan.

7.2. Medios personales

La empresa adjudicataria del Servicio de Ayuda a Domicilio deberá garantizar la máxima estabilidad del personal que desarrolla la actividad y minimizar los efectos que los cambios pudieran ocasionar a las personas usuarias.

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

Las personas sustitutas de las titulares deberán reunir, en todo caso, los requisitos exigidos para la contratación.

Contará con los siguientes profesionales:

- a) Persona responsable de la empresa adjudicataria para la coordinación con la Diputación Provincial, con dedicación exclusiva y a jornada completa: es la persona responsable de la coordinación general del Servicio con la Corporación. Contará con la titulación de grado o equivalente en Trabajo Social u otra de grado equivalente en el área de las ciencias sociales. Desempeñará funciones de gestión, organización y coordinación del mismo y de su equipo de trabajo. Mantendrá reuniones de coordinación con Servicios Sociales, para revisar y analizar el funcionamiento global del servicio. Tendrá las siguientes funciones:
 - Supervisar la tarea de los coordinadores y, en general, de todo el personal adscrito al servicio, actuando como interlocutor con el personal técnico responsable del servicio.
 - Asistir a reuniones con el personal técnico de Servicios Sociales, tanto programadas como cuando sea requerida, a fin de realizar las valoraciones oportunas del servicio.
 - Seguimiento de la prestación del servicio.
 - Resolución de posibles incidencias, en la atención de las personas usuarias.
 - Realización de memorias, informes, que le sean requeridos desde Servicios Sociales

b) Personal de Coordinación del servicio de ayuda a domicilio:

La empresa adjudicataria dispondrá de personal de coordinación con dedicación exclusiva, que contará con la titulación de grado en Trabajo Social u otra equivalente en el área de las ciencias sociales.

En el ejercicio de sus funciones el personal de coordinación será responsable de mantener la comunicación necesaria para la adecuada prestación del servicio con el profesional de referencia de la persona usuaria en el Centro de Acción Social.

El número de estos profesionales se adecuará al número de personas usuarias atendidas, según una ratio de un Coordinador por cada 225 usuarios. Se adicionará un coordinador más siempre que la ratio inicial de usuarios sea superada en el 50%.

c) Auxiliares de ayuda a domicilio:

La empresa adjudicataria deberá disponer del número de auxiliares de ayuda a domicilio y con la cualificación suficiente para garantizar la prestación del servicio a las personas usuarias, teniendo en cuenta lo que se establezca en el Plan Individual de Intervención de cada usuario.

Los auxiliares deberán contar con la cualificación profesional establecida en la Resolución de 3 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que modifica parcialmente el Acuerdo de 27 de noviembre de 2008, sobre acreditación de centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, y acreditada mediante los correspondientes certificados de profesionalidad, titulaciones y/o acreditaciones igualmente establecidas en dicha Resolución, así como cualquier otro título o certificado que se publique con los mismos efectos profesionales, o bien contará con la habilitación excepcional o provisional; en cualquier caso se estará, en cada momento, a la normativa vigente en esta materia.

La Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que modifica parcialmente el anteriormente citado Acuerdo de 27 de noviembre de 2008, establece que en el medio insular rural y en los municipios rurales de pequeño tamaño, cuando no dispongan de las personas con la acreditación requerida, y se acredite la no existencia de demandantes de empleo en la zona con estas características, mediante certificado de la Oficina de Empleo correspondiente, las personas que no cuenten con la cualificación profesional exigida podrán ser contratadas, hasta que sus puestos puedan ser ocupados por profesionales cualificados, o adquieran la cualificación correspondiente. Para ello, las Administraciones competentes, en colaboración con las empresas, impulsarán las acciones oportunas para promover la acreditación de estos profesionales.

Además hay que tener en cuenta que existe posibilidad temporal para la contratación de personal sin acreditación o habilitación pero con experiencia, aplicando lo establecido en la Resolución de 30 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, de 30 de diciembre de 2021, por el que se modifica el Acuerdo de 27 de noviembre de 2008, sobre criterios comunes de acreditación

para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (BOE 31/12/2021); que realiza una modificación extraordinaria con motivo de la pandemia de Covid-19, añadiendo como requisitos para esta contratación temporal de trabajadores con experiencia, la acreditación por los servicios públicos de empleo correspondientes de la falta de demandantes de empleo con titulaciones específicas requeridas en la zona y que los domicilios de las personas atendidas se encuentre en una situación de Nivel de Alerta 3 o superior según la clasificación contenida en el sistema de Indicadores para la valoración de riesgo y niveles de Alerta de transmisión de COVID-19, aprobado por el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, en la actualización que esté vigente en cada momento de la provincia de profesionales cualificados y además el requisito.

d) Personal administrativo

La empresa adjudicataria contará con personal administrativo necesario para la gestión del Servicio, cuyas funciones serán las propias de su categoría y que, bajo la supervisión de los coordinadores, entre otras realizarán tareas de: registro, partes, notificaciones, traslado de documentación, archivo de documentación y otros trámites que le sean encomendados.

e) Otros profesionales para la prestación del SAD en la modalidad de apoyo a menores.

8. COORDINACIÓN E INFORMACIÓN

La empresa adjudicataria deberá mantener un domicilio social o delegación en la provincia de Burgos con teléfono de contacto y espacio adecuado para facilitar las tareas de información y coordinación del trabajo de las auxiliares de ayuda a domicilio, el personal técnico y de coordinación; una oficina en Burgos capital y tres oficinas ubicadas en la provincia de Burgos, en tres zonas diferenciadas de la misma.

La empresa adjudicataria tendrá que garantizar las herramientas y medios necesarios para crear un sistema ágil y permanente de comunicación entre las partes implicadas en la gestión de la ayuda a domicilio y un procedimiento de comunicación entre técnicos y responsables del Servicio en la Corporación con el personal de coordinación de zona y auxiliares de ayuda a domicilio, otros profesionales que intervengan en la prestación del servicio y atención de la persona en cualquiera de sus modalidades y las personas usuarias, a fin de favorecer el intercambio de información, coordinar actuaciones y resolver incidencias.

La empresa adjudicataria designará un representante o persona responsable de la coordinación general de la actividad, del seguimiento, del funcionamiento y de resolver cualquier incidencia en relación con el contrato. La coordinación se realizará mediante medios telemáticos y reuniones periódicas, para revisar y analizar el funcionamiento global del Servicio.

Se realizarán reuniones ordinarias de seguimiento de la actividad para revisar el cumplimiento de objetivos y evolución del servicio, la planificación de los escenarios del servicio, gestión de la actividad, seguimiento de protocolos específicos de personas en riesgo, control de los sistemas de información, valorar el funcionamiento de la prestación, control de la gestión del servicio (altas, bajas, modificaciones, etc.), cotejar los partes mensuales, realizar el seguimiento de los servicios efectivamente prestados y seguimiento de incidencias, entre el profesional del responsable de la coordinación general de la actividad de la empresa adjudicataria y la Corporación correspondiente.

1. Se mantendrán reuniones mensuales de coordinación entre el coordinador general de la empresa adjudicataria y los técnicos correspondientes de la Corporación, al objeto de valorar el funcionamiento del servicio, control de la gestión del servicio (altas, bajas, modificaciones, etc.), gestión de incidencia, cotejar los partes mensuales y realizar el seguimiento de los servicios efectivamente prestados.
2. Reuniones trimestrales de coordinación entre cada coordinador de zona de la empresa adjudicataria y los trabajadores sociales coordinadores de caso de su territorio al objeto de realizar el seguimiento del programa individual de atención de las personas usuarias.
3. Los coordinadores de caso de los CEAS podrán mantener reuniones de coordinación y seguimiento de casos con los auxiliares de ayuda a domicilio de su zona.

Todo ello sin perjuicio de la necesaria interlocución diaria o la extraordinaria que tiene que haber entre el contratista y la Corporación, especialmente en cuanto a la gestión de incidencias, el abordaje de casos específicos de riesgo y las tareas de coordinación.

Asimismo, se establecerán las reuniones necesarias a conveniencia de la Corporación para la comprobación y seguimiento del cumplimiento del contrato. La empresa adjudicataria podrá sugerir la convocatoria de reuniones de coordinación, siempre que lo considere necesario, para abordar cuestiones e incidencias específicas.

Las reuniones se realizarán por el sistema que resulte más rápido, ágil y cómodo.

Para el adecuado seguimiento del servicio, empresa adjudicataria deberá avisar a la Corporación en un plazo máximo de 24 horas, de cualquier incidencia o cambio en la persona usuaria y sus circunstancias para proceder a los oportunos ajustes. En el caso de incidencias graves, que supongan desprotección o riesgo grave en la persona usuaria o del personal que presta el servicio, la comunicación a la Diputación Provincial deberá ser inmediata.

En la interacción con las personas usuarias deberá existir una atención eficaz, rápida y sin coste para las personas usuarias, incluyendo diversos sistemas de comunicación: atención telefónica 24h, mensajería móvil, por vía postal, etc.

En base a la cláusula social de accesibilidad, estos sistemas de comunicación deberán dar respuesta a los distintos tipos de diversidad funcional que puedan presentar las personas usuarias del SAD.

La empresa adjudicataria utilizará y mantendrá actualizada diariamente la aplicación informática PSAD. Además, dispondrá de una aplicación informática para la introducción y recogida de datos, comunicación de incidencias por parte del personal auxiliar, seguimiento y coordinación de casos y comunicaciones del personal a la empresa adjudicataria. Para la realización del correspondiente seguimiento, facilitará el acceso mediante un perfil de usuario "modo consulta" a través de Internet a los técnicos de la Diputación Provincial, tanto para el acceso a los expedientes individuales como para las estadísticas generales.

Remitirá a la Diputación Provincial una Memoria Anual del desarrollo del servicio que incluya al menos el número de personas usuarias, horas prestadas y la relación de personal. Además incluirá los datos de evaluación del plan de gestión de calidad del servicio, el plan de calidad en el empleo con un contenido que al menos recoja el tratamiento de la estabilidad en el empleo, la formación, la prevención de riesgos laborales y, en su caso la adaptación de los puestos de trabajo para las personas con discapacidad y cuanta documentación le sea requerida por sus técnicos/as.

La titularidad de la documentación que se genere en la relación con los usuarios, o la que resulte de elaboración de informes, estudios u otros, y que se derive de la gestión de los servicios adjudicados, es titularidad de la Diputación Provincial.

La empresa adjudicataria queda obligada a presentar a la Diputación Provincial para su revisión y autorización cualquier modificación que se establezca sobre la metodología de intervención.

9. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

El Plan de calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio definirá el sistema utilizado para la gestión de la calidad. Deberá recoger, al menos, lo establecido para la acreditación del servicio, según establece la Orden FAM/219/2017, de 20 de marzo, por la que se regula la acreditación del Servicio de Ayuda a Domicilio en Castilla y León.

Este Plan de calidad se pondrá a disposición de la Diputación Provincial para su validación, aplicación y explotación. Debe contener, al menos, información sobre los siguientes apartados:

Contar con un sistema de evaluación interna de calidad del servicio que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del servicio y permita la mejora continua, orientada a alcanzar un nivel de calidad óptimo en el servicio.

- El Plan de calidad definirá la política de calidad, los objetivos y el funcionamiento y organización de la empresa adjudicataria, así como sus protocolos
- En el desarrollo de dicho plan se contará con un sistema de seguimiento y evaluación de los estándares de calidad.
- Se realizará una detección de nuevas necesidades y líneas de mejora del servicio que serán comunicadas y validadas por la Diputación Provincial.
- El Plan contará, al menos, con el registro de la información y la cumplimentación de los siguientes indicadores:

Indicador	Periodicidad
Porcentaje de personas usuarias con altas en plazo (alcanzar el 95%)	Trimestral
Porcentaje de personas con visitas de seguimiento –anual (alcanzar el 100%)	Anual
Porcentaje de quejas/reclamaciones contestadas en plazo (alcanzar el 90%)	Trimestral
Ratio de reclamaciones (nº de quejas/reclamaciones/personas usuarias)	Trimestral
Porcentaje de reclamaciones por cambio de auxiliar titular (sobre el total de reclamaciones)	Trimestral
Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el servicio (alcanzar el 75%)	Anual
Porcentaje de personas usuarias con cambio de auxiliar titular (excluyendo IT, accidente laboral, vacaciones y permisos)	Trimestral
Porcentaje de auxiliares con quienes se han mantenido reuniones de coordinación	Trimestral
Porcentaje de Auxiliares SAD que causan baja (rotación)	Trimestral
Ratio de horas de formación del personal (horas/trabajadores)	Semestral
Porcentaje de bajas por insatisfacción con el servicio	Trimestral

Definir los mecanismos de evaluación, seguimiento, mejora de la calidad y satisfacción percibida:

Se evaluará la satisfacción del siguiente público objetivo:

- Persona usuaria.
- Familiares.
- Personal vinculado al servicio.
- Personal de la Diputación Provincial (responsables del servicio y coordinadores/as de caso en CEAS).

La realización de la evaluación, seguimiento, mejora de la calidad y satisfacción percibida del servicio, que deberá emitir un informe para la Diputación Provincial coincidiendo con cada periodo de entrega de la memoria de gestión anual.

El número de personas usuarias y familiares que deben participar en la evaluación será de, al menos, una muestra representativa por grupo de edad y sexo, con el volumen indicado en la siguiente tabla de referencia:

Personas usuarias	Tamaño muestral
Hasta 300	Al total de usuarios o, al menos, 150
De 301 a 500	210
De 501 a 1200	280
De 1201 a 3500	320

En la evaluación participará todo el personal de la empresa vinculado al servicio, así como todo el personal de la CCLL.

Disponer de un sistema de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias, que garantice la respuesta a la persona interesada.

Se habilitará un mecanismo que cumpla con las oportunas medidas de accesibilidad, para que las personas usuarias del servicio puedan establecer sus quejas, reclamaciones o sugerencias, del que deberán ser debidamente informadas en el momento la puesta en marcha del servicio de ayuda a domicilio. El sistema de gestión debe asegurar el registro y trazabilidad de cada actuación.

Se enviará a la Diputación Provincial la relación de cada queja, reclamación o sugerencia y de sus respuestas a la persona y actuaciones llevadas a cabo para su solución por parte de la empresa adjudicataria, atendiendo a la siguiente temporalización:

Porcentaje de personas usuarias con quejas.	Mensual
Porcentaje de personas usuarias con reclamaciones.	Mensual
Porcentaje de personas usuarias con sugerencias.	Mensual
Porcentaje de quejas contestadas en plazo.	Trimestral

El plazo de respuesta ante cada queja, reclamación o sugerencia es de 15 días desde que la persona usuaria o su representante, realice la comunicación de cualquiera de estas situaciones.

Con el fin de hacer el debido seguimiento, la Diputación Provincial podrá comprobar en cualquier momento la calidad en la prestación del servicio mediante los medios que considere oportuno (libre acceso a instalaciones, a protocolos de actuación y calidad, a datos relativos a personas usuarias, tareas prestadas, capacitación del personal, etc.).

10º.- INFRACCIONES Y SANCIONES

Infracciones

Las infracciones podrán considerarse como faltas leves, graves y muy graves que tendrán aparejadas las sanciones que se señalen.

a) Se consideraran faltas leves:

1. El retraso, la negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, que no causen un detrimiento importante en el servicio que diera lugar a considerarla como falta grave.
2. El incumplimiento de los márgenes establecidos en el horario de prestación de servicios que están determinados para cada uno de ellos.
3. La ligera incorrección con los usuarios.

b) Se consideraran faltas graves:

1. La falta de puntualidad en la prestación que ocasione un grave perjuicio o distorsión del servicio.
2. La negligencia o cumplimiento defectuoso inexcusable de las obligaciones contractuales.
3. El trato vejatorio al usuario, salvo que este pueda considerarse como falta muy grave.
4. La vulneración del deber de guardar secreto respecto de los datos de carácter personal que se conozcan, con ocasión de la prestación del servicio, salvo que pueda considerarse como falta muy grave.
5. Los cambios injustificados de auxiliar domiciliario, así como la falta de comunicación de dichos cambios tanto de días como de horario de prestación del servicio.
6. El carecer de los coordinadores de servicio en el número determinado según el volumen de usuarios fijado en el Pliego, así como el que en su caso se presente como mejora presentada en la oferta.
7. En general, el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con el usuario y la Corporación, así como, la comisión de tres faltas leves en el transcurso de seis meses consecutivos en la prestación del servicio.

c) Se consideraran faltas muy graves:

1. El abandono del servicio, sin causa justificada.
2. La falsificación de las actividades efectivamente desarrolladas.
3. La vulneración del deber de guardar secreto respecto a los datos de carácter personal, por razón de la prestación de los servicios, que por su contenido o alcance se consideren muy graves.
4. Cualquier conducta constitutiva de delito.
5. Las ofensas verbales, físicas o el trato vejatorio al usuario.
6. El incumplimiento de las obligaciones contraídas por la empresa adjudicataria, por medio de su propia oferta, con todas las mejoras incluidas.
7. La acumulación o reiteración de tres faltas graves en el transcurso de seis meses consecutivos en la prestación del servicio.

Sanciones

- a) La comisión de faltas leves, podrá dar lugar, previa audiencia de la empresa adjudicataria, al apercibimiento por parte de la Diputación Provincial.
- b) La comisión de faltas graves, podrá dar lugar, previa audiencia de la empresa adjudicataria, a la imposición de sanción pecuniaria de hasta el 10% del importe anual del contrato.
- c) La comisión de faltas muy graves, podrá dar lugar, previa audiencia de la empresa adjudicataria, a la imposición de sanción pecuniaria entre el 10% y el 15% del importe anual del contrato y/o a la resolución del contrato e inhabilitación, en su caso.

ANEXO I

Relación de CEAS y localidades que les corresponden

ANEXO II

Relación de Plantilla de personal que nos facilita la empresa

ANEXO III

CONDICIONES TÉCNICAS DEL S.A.D.

EXPTE. Nº: _____ **FECHA ALTA:** _____ **INICIO:** _____

USUARIO: _____ **CEAS:** _____

DIRECCIÓN: _____ **MUNICIPIO:** _____

HORAS MES: _____ **TIPO DE ATENCIÓN:** _____

APORTACIÓN USUARIO: _____

1º.- CARACTERISTICAS DE LA AYUDA

El Servicio de Ayuda a Domicilio consiste en la realización de una serie de tareas, durante un nº de horas determinadas por el Trabajador Social del CEAS, en el domicilio y/o entorno habitual del usuario.

Las tareas serán realizadas por un Auxiliar de Ayuda a Domicilio contratado por la Empresa adjudicataria del Servicio en el territorio donde resida el usuario, y que en ningún caso puede tener relación de parentesco hasta el 1º grado en línea recta o 2º en línea colateral, con el usuario del servicio.

2º.- OBLIGACIONES DEL USUARIO.

El usuario viene obligado a lo siguiente:

- a) Satisfacer la cuota que corresponda a la Excma. Diputación Provincial de Burgos, por que será determinada por esta mediante Resolución al efecto. La citada aportación se actualizará de forma automática anualmente en función de la Ordenanza reguladora del precio público del Servicio de Ayuda a domicilio vigente en cada momento.
- b) En los casos en que el usuario se ausente de su domicilio, deberá comunicarlo con 7 días de antelación, excepto si la ausencia se produce por causa imprevisible (que lo hará posteriormente), debiendo abonar en su defecto el importe correspondiente a la prestación del servicio.
- c) Si no se produce la comunicación de ausencia puntual del domicilio, con anticipación de 24 horas, vendrá obligado a abonar una hora de prestación, salvo causa de fuerza mayor.
- d) Comunicar los cambios en su situación, habidos en relación con la concesión del servicio desde el inicio de la prestación del mismo.
- e) Respetar las Condiciones Técnicas del Servicio de Ayuda a Domicilio firmadas por el beneficiario (Anexo III) y el Plan individual de intervención.

- f) Estar presente en el domicilio durante la prestación del servicio y facilitar la labor de los distintos profesionales que atienden el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- g) Guardar el respeto y consideración debida al personal auxiliar que realiza el Servicio.

3º.- DERECHOS DEL USUARIO

- a) A conocer la Normativa que regula el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- b) A conocer, en su caso, la Ordenanza que regula el precio público del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- c) A ser atendidos con eficacia, respetando su individualidad como persona.
- d) A reclamar en caso de cualquier conflicto, con el fin de encontrar solución al mismo.

4º.- REVISION DE LA AYUDA

La revisión del derecho a la ayuda podrá efectuarse de oficio o a instancia del interesado. Se efectuará revisión de oficio cuando por parte de cualquiera de las Entidades que intervienen en la realización de la ayuda se tenga conocimiento de cualquier circunstancia que pueda suponer modificación de la misma.

5º.- EXTINCION DE LA AYUDA

La Diputación podrá decretar la extinción de la ayuda por algunas de las causas establecidas en la Normativa Reguladora del Servicio.

6º.- BAJA PROVISIONAL

Los usuarios del S.A.D., que no precisen el servicio concedido durante períodos de tiempo determinados (visitas de familiares, ingresos hospitalarios prolongados, etc.) deberán comunicar su ausencia al CEAS correspondiente.

Tal situación se entenderá como baja provisional en el SAD, siempre que la duración de la ausencia no sea superior a 3 meses.

Si la duración es superior a 3 meses, el usuario podrá solicitar, por escrito, la prórroga de la misma, pudiendo concederse excepcionalmente previa valoración de la Comisión Técnica por un máximo en total de 6 meses, pasado dicho tiempo se procede a la baja definitiva de forma automática.

Para la aclaración de cualquier duda, incidencia o problema en relación con la ayuda, el beneficiario podrá ponerse en contacto con el Centro de Acción Social de su zona o con el Servicio de Bienestar Social de la Diputación Provincial, Teléfono: 947.25.86.23.

ACEPTO LAS CONDICIONES DEL SERVICIO

RENUNCIÓ AL SERVICIO

Burgos, a.....

ANEXO IV

Relación de localidades donde actualmente se presta el Servicio.