

**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE ALHAURÍN DE LA TORRE (MÁLAGA)

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la contratación de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de Alhaurín de la Torre (Málaga), tanto en el ámbito del **Sistema Público de Servicios Sociales** como en el ámbito del **Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia**, de acuerdo con lo establecido en las ÓRDENES de 15 de septiembre de 2007 y de 10 de noviembre de 2010 reguladoras del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía y demás normas de aplicación. Complementariamente, se describen las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa que resulte adjudicataria de la gestión de los servicios de ayuda a domicilio.

DEFINICIÓN DEL SERVICIO Y FINALIDAD

El Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación, realizada preferentemente en el domicilio, que proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, formativas, rehabilitadoras y de atención a las personas y unidades de convivencia con dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio habitual.

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como finalidad la mejora de la calidad de vida y la promoción de la autonomía de las personas para facilitarles su permanencia en su medio habitual.

DESTINATARIOS/AS

Podrán percibir el Servicio de Ayuda a Domicilio aquellas personas y unidades de convivencia que carezcan o tengan mermada la autonomía personal, temporal o permanentemente, para mantenerse en su medio habitual de vida, que residan en el municipio de Alhaurín de la Torre.

OBJETIVOS QUE SE PERSIGUEN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio pretende conseguir los siguientes objetivos:

- Promover la autonomía personal en el medio habitual, atendiendo las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- Prevenir y evitar el internamiento de personas que, con este servicio, puedan

- permanecer en su medio habitual.
- Apoyar a las unidades de convivencia con dificultades para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.
- Favorecer el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.
- Promover la convivencia de la persona en su grupo de pertenencia y con su entorno comunitario.
- Favorecer la participación de las personas y de las unidades de convivencia en la vida de la comunidad.
- Atender situaciones coyunturales de crisis personal o convivencial.
- Servir como medida de desahogo familiar apoyando a las personas cuidadoras en su relación de cuidado y atención.

TITULARIDAD

El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) será el titular del servicio y proveerá del mismo a las personas destinatarias dentro del ámbito territorial de su competencia. El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) tendrá la consideración, a efectos del presente pliego, de Entidad Contratante.

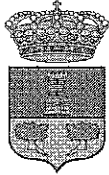
Las funciones de coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación global de servicio, así como el personal que las desarrolle, corresponderá al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

La empresa adjudicataria será la responsable de la prestación del servicio a las personas beneficiarias del mismo.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene las siguientes características:

- Público: Su titularidad corresponde al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) y proveerá del mismo a las personas destinatarias dentro del ámbito territorial de su competencia.
- La empresa prestadora de los servicios será la responsable de la prestación del mismo a las personas que resulten beneficiarias.
- Polivalente: Cubre una amplia gama de necesidades de las personas o unidades de convivencia.
- Normalizador: Utiliza los cauces establecidos para la satisfacción de las necesidades.
- Domiciliario: Se realiza preferentemente en el domicilio de las personas.
- Global: Considera todos los aspectos o circunstancias que inciden en las necesidades de las personas o unidades de convivencia.
- Integrador: Facilita la relación de las personas y unidades de convivencia con su red social.
- Preventivo: Trata de evitar y de tener situaciones de deterioro o internamientos innecesarios.
- Transitorio: Se mantiene hasta conseguir los objetivos de autonomía propuestos.
- Educativo: Favorece la adquisición y desarrollo de las capacidades y habilidades de la persona haciéndola agente de su propio cambio.



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

029

- Técnico: Se presta por un equipo interdisciplinar y cualificado a través de un proyecto de intervención social.

DERECHOS DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

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

- 1.- Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- 2.- La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- 3.- Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- 4.- Recibir adecuadamente el servicio con el contenido y la duración que en cada caso se prescriba.
- 5.- Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- 6.- Recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio.
- 7.- Ser informados sobre el estado de tramitación de su expediente.
- 8.- Ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- 9.- Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes.

PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de duración del contrato será de 24 meses desde la formalización del mismo. Dicho contrato podrá ser prorrogado por dos años más, con carácter anual, si se acuerda de forma expresa antes de su finalización, previo informe favorable del servicio promotor del expediente y siempre que exista financiación del Organismo competente.

El adjudicatario está obligado a prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio, conforme a las resoluciones adoptadas por el Órgano competente para resolver tanto del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) como de la Consejería de la Junta de Andalucía competente en materia de Servicios Sociales.

COORDINACIÓN E INFORMACIÓN

Las comunicaciones y las reuniones de aplicación, seguimiento y evaluación trimestral del servicio objeto de este pliego se entenderán con el/la Responsable del Servicio y el/la Coordinador/a de zona de la empresa adjudicataria. En estas reuniones se abordarán todos los aspectos que afectan a la prestación del servicio, tales como:

- Dificultades en la prestación del servicio.

- Asignación de auxiliares.
- Bolsa de trabajo.
- Incidencias y reclamaciones.
- Formación.
- Seguimiento de ayudas técnicas.
- Seguimiento de la actividad.
- Desarrollo y funcionamiento del servicio.
- Planificación y diseño de nuevos procedimientos o prestaciones en el servicio.
- Aseguramiento de la calidad y la mejora continuada en el servicio.

La entidad adjudicataria, a través de el/la Coordinador/a de Zona de la empresa, facilitará a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante, en formato papel, la siguiente información:

- Semanalmente entregará un listado de notificaciones, si procede, de las altas y bajas producidas, modificaciones en la prestación del servicio, suspensiones y/o reactivaciones y extinciones a realizar, incidencias y reclamaciones,
- Mensualmente entregará un Resumen de Actividad del Servicio con la siguiente información:
 - Número total de usuarias del servicio.
 - Nº total de auxiliares de Ayuda a Domicilio en activo.
 - Datos por personas usuarias: identificación de cada una de las personas usuarias, contenido prestacional, fecha de alta, fecha de baja, fecha de modificación en la prestación del servicio, fecha de suspensión temporal y/o de reactivación del servicio, fecha de extinción, número de días de prestación del servicio y copago de los usuarios
 - Número de visitas de Valoración-Diagnóstica realizadas.
 - Número de visitas de seguimiento de casos realizadas.
 - Hoja de control de servicios efectuados por los/as auxiliares (partes de asistencia laboral).
 - Cumplimiento de las tareas por parte de los/as auxiliares
 - Entrega de cuadrantes de horarios de auxiliares y asignación de usuarios de cada auxiliar.
 - Incidencias y reclamaciones.

En esta reunión mensual se procederá a la liquidación mensual de los servicios prestados.

Esta reunión mensual se celebrará, preferentemente, el primer día hábil del mes siguiente al de la liquidación correspondiente.

La empresa adjudicataria tendrá que elaborar una memoria de gestión anual del servicio que será entregada a la Entidad Contratante en formato papel, antes del 15 de febrero del año siguiente a la finalización del ejercicio objeto de evaluación. Esta memoria debe contemplar un análisis cuantitativo del servicio con carácter general y un análisis cualitativo de la evolución del servicio. Esta memoria tiene que atender a los siguientes aspectos:

- Análisis del perfil de la persona usuaria del servicio.
- Evolución de la actividad general del servicio (altas, bajas, ...)
- Calidad y mejoras introducidas.



**Ayuntamiento de
Alhaurín de lo Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

031

- Incidencias y reclamaciones.
- Equipo profesional dedicado al servicio.

A efectos de asegurar un proceso de seguimiento de la evolución del servicio para la Entidad Contratante, la empresa adjudicataria tendrá que:

- Facilitar la información tanto de carácter ordinario como extraordinario que, a efectos de control, pueda requerir la Entidad Contratante.
- Informar y analizar conjuntamente con la Entidad Contratante las quejas y reclamaciones que puedan ser interpuestas por las personas usuarias del servicio.
- Trabajar con la Entidad Contratante las modificaciones que sobre los procedimientos de atención puedan producirse y de aquellas informaciones nuevas relativas a campañas que puedan realizarse a las personas usuarias.
- Colaborar con la Entidad Contratante en la elaboración de estudios de evaluación de impacto que puedan realizar o en la realización de pruebas piloto que sean consideradas como necesarias para la mejora de calidad en la prestación del servicio.

GESTIÓN DE CALIDAD Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria tendrá que contar con un Sistema de Gestión de Calidad implantado y una Certificación de calidad específica para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y disponer de un Plan de Gestión de Calidad que incluya el mapa de procesos, procedimientos, protocolos de actuación y una planificación de las actividades que atienda, de manera específica, a la calidad de la prestación del servicio y en el empleo, así como a promover la profesionalidad y potenciar la formación.

LÍMITES DEL SERVICIO

No se consideran como tareas propias en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio:

- Atender a otros miembros del núcleo de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y resolución de concesión del servicio.
- Quedarán excluidas todas aquellas tareas que no sean del personal de Ayuda a Domicilio y especialmente las funciones o tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieran de una cualificación y especialización profesional específica.
- Las actuaciones que requieran de una cualificación profesional específica.

INTENSIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO POR EL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

Para determinar la intensidad del servicio se utilizará el término horas de atención mensual, cuyo contenido prestacional se traduce en una serie de actuaciones de carácter doméstico y/o personal.

La intensidad de horas de prestación del servicio para aquellas personas que hayan accedido al mismo por este sistema, estará en función a lo establecido en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, adoptada por la Consejería de la Junta de Andalucía competente en materia de Servicios Sociales.

Se prestará de Lunes a Viernes, festivos no incluidos, en horario diurno, siendo flexible en cuanto a mañanas o tardes.

La prestación del servicio será de atención permanente, pudiendo ser revisada como consecuencia de la modificación de la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, adoptada por la Consejería de la Junta de Andalucía competente en materia de Servicios Sociales, de oficio por los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) o a solicitud de la persona interesada o de su representante legal, cuando se produzcan variaciones suficientemente acreditadas en las circunstancias que dieron origen a la misma. La revisión del servicio podrá dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del mismo.

El horario a determinar en cada caso quedará a criterio del profesional de referencia, atendiendo al Programa Individual de Atención.

La distribución de las horas diarias detalladas en la resolución aprobatoria por la Junta de Andalucía se llevará a efecto del siguiente modo:

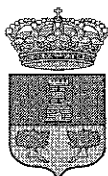
- Se computarán 22 días hábiles mensuales y las horas prescritas serán ejecutadas en su totalidad entre los días hábiles de prestación de prestación del Servicio (cinco días semanales).

Para el cálculo del número de horas mensuales de prestación del servicio por beneficiario, se atenderá al número de auxiliares que le realizan la prestación. Cada auxiliar de ayuda a domicilio computará como una hora de servicio realizado al beneficiario. El número de auxiliares de ayuda a domicilio a designar en cada caso quedará a criterio del profesional de referencia, atendiendo al Programa Individual de Atención.

El horario de prestación del servicio quedará comprendido dentro del tramo horario de 08'00 h. a 20'00 h.

En caso de modificación, suspensión o extinción del servicio, serán contabilizadas las horas íntegras realizadas en los días hábiles de prestación del mismo. En caso de producirse alguna de estas circunstancias en día no hábil, se tendrá en cuenta como finalización del mismo, el último día hábil de prestación.

Por necesidad del servicio en cuanto al reajuste de horarios, el profesional de referencia del Centro de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) podrá proceder de oficio a cambiar al/la profesional auxiliar de



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

ayuda a domicilio que asisten a las personas beneficiarias.

Los tiempos y el coste de los desplazamientos que tengan que realizar las auxiliares de ayuda a domicilio en cumplimiento de su jornada de trabajo, se realizarán con cargo a la empresa adjudicataria y no podrán afectar a la intensidad del servicio que los/as usuarios/as tengan reconocida.

INTENSIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO POR EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

Para determinar la intensidad del servicio se utilizará el término horas de atención mensual, cuyo contenido prestacional se traduce en una serie de actuaciones de carácter doméstico y/o personal.

La intensidad de horas de prestación del servicio para aquellas personas que hayan accedido al mismo por este sistema, estará en función a lo establecido en la resolución aprobatoria del Proyecto Individual de Intervención, adoptada por el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

Se prestará de Lunes a Viernes, festivos no incluidos, en horario diurno, siendo flexible en cuanto a mañanas o tardes.

La prestación del servicio será, por regla general, de carácter indefinido para aquellas personas cuya situación de dependencia sea permanente, pudiendo ser revisada, de oficio por los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) o a solicitud de la persona interesada o de su representante legal, cuando se produzcan variaciones suficientemente acreditadas en las circunstancias que dieron origen a la misma. La revisión del servicio podrá dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del mismo.

Para aquellas situaciones de dependencia de carácter transitorio, la intensidad del servicio quedará determinada en el Proyecto Individual de Intervención de la persona beneficiaria, a criterio del profesional de referencia y será como mínimo de un mes y máximo de un año. El servicio podrá ser revisado, de oficio por los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) o a solicitud de la persona interesada o de su representante legal, cuando se produzcan variaciones suficientemente acreditadas en las circunstancias que dieron origen a la misma. La revisión del servicio podrá dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del mismo.

El límite mínimo de horas de prestación del servicio será de 1 hora diaria, 5 horas a la semana y el límite máximo de horas de prestación será de 4 horas al día, 20 horas a la semana. La prescripción del número de horas a determinar a cada usuario/a quedará a criterio del profesional de referencia del Centro de Servicios Sociales Comunitarios, en virtud a la puntuación obtenida de la aplicación del

BAREMO establecido en la ORDEN de 15 de noviembre de 2007 por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Para aquellos/as usuarios/as que hubiesen obtenido en dicho BAREMO una puntuación superior a 80 puntos, les será de aplicación el máximo de horas determinadas en este apartado.

El horario a determinar en cada caso quedará a criterio del profesional de referencia, atendiendo al Estudio Diagnóstico de la situación.

Para el cálculo del número de horas mensuales de prestación del servicio por beneficiario y a cómputo económico, se atenderá al número de auxiliares que le realizan la prestación. Cada auxiliar de ayuda a domicilio computará a efectos de horas de prestación y a efectos económicos como una hora de servicio realizado al beneficiario. El número de auxiliares de ayuda a domicilio a designar en cada caso quedará a criterio del profesional de referencia, atendiendo al Estudio Diagnóstico de la situación.

La distribución de las horas diarias detalladas en la resolución aprobatoria por la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Alh. de la Torre, se llevará a efecto del siguiente modo:

- Se computarán 22 días hábiles mensuales y las horas prescritas serán ejecutadas en su totalidad entre los días hábiles de prestación de prestación del Servicio (cinco días semanales).

El horario de prestación del servicio quedará comprendido dentro del tramo horario de 08'00 h. a 20'00 h.

El horario de prestación del servicio concedido a cada beneficiario podrá ser modificado a criterio técnico por necesidad del servicio.

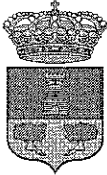
En caso de modificación, suspensión o extinción del servicio, serán contabilizadas las horas íntegras realizadas en los días hábiles de prestación del mismo. En caso de producirse alguna de estas circunstancias en día no hábil de prestación del servicio, se tendrá en cuenta como finalización del mismo, el último día hábil.

Por necesidad del servicio en cuanto al reajuste de horarios, el profesional de referencia del Centro de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) podrá proceder de oficio a cambiar al/la profesional auxiliar de ayuda a domicilio que asisten a las personas beneficiarias.

Los tiempos y el coste de los desplazamientos que tengan que realizar los auxiliares de ayuda a domicilio en cumplimiento de su jornada de trabajo, se realizarán con cargo a la empresa adjudicataria y no podrán afectar a la intensidad del servicio que los/as usuarios/as tengan reconocida.

ACTUACIONES BÁSICAS

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio comprende las siguientes actuaciones básicas: Actuaciones de carácter personal, actuaciones de carácter doméstico y actuaciones complementarias:



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

ACTUACIONES DE CARÁCTER PERSONAL:

Son aquellas actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias y que están dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad.

Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

- a) Relacionadas con la higiene personal:
 - Planificación y educación en hábitos de higiene.
 - Aseo e higiene personal.
 - Ayuda en el vestir.
- b) Relacionadas con la alimentación:
 - Ayuda o dar de comer o beber.
 - Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.
- c) Relacionadas con la movilidad:
 - Ayuda para levantarse y acostarse.
 - Ayuda para realizar cambios posturales.
 - Apoyo para la movilidad dentro del hogar.
- d) Relacionadas con cuidados especiales:
 - Apoyo en situaciones de incontinencia.
 - Orientación temporo-espacial.
 - Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.
 - Servicio de vela.
- e) De ayuda en la vida familiar y social:
 - Acompañamiento dentro y fuera del domicilio.
 - Apoyo a su organización doméstica.
 - Actividades de ocio dentro del domicilio.
 - Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
 - Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

ACTUACIONES DE CARÁCTER DOMÉSTICO:

Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia.

Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

a) Relacionadas con la alimentación:

- Preparación de alimentos en el domicilio.
- Servicio de comida a domicilio.
- Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.

b) Relacionadas con el vestido:

- Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
- Repaso y ordenación de ropa.
- Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
- Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.

c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

- Limpieza cotidiana y general de la vivienda, salvo casos específicos de necesidad en los que dicha tarea será determinada por el personal técnico responsable del servicio.
- Pequeñas reparaciones domésticas. En éstas quedarán englobadas aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objeto de otras profesiones.

ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS:

Consisten en un conjunto de actividades y/o de recursos que complementan las actuaciones de carácter doméstico y personal indicadas anteriormente, y que mejoran sustancialmente la calidad del servicio, tales como:

- Limpiezas de choque.
- Otras mejoras que puedan establecerse por la empresa.

La designación de las actividades a realizar al/la beneficiario/a se hará bajo criterio del técnico de referencia del Centro de Servicios Sociales Comunitarios, que serán determinadas en el Proyecto de Individual de Intervención o Atención, en virtud del Estudio Diagnóstico del caso.

HORAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

Para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se estipulan 995 h. mensuales.

HORAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

Las horas mensuales de prestación por este Sistema vendrán estarán en función a las resoluciones adoptadas por la Delegación Provincial de la Junta de Andalucía competente en materia de Servicios Sociales.

COSTE DEL SERVICIO

El coste hora del Servicio de Ayuda a Domicilio del Sistema Público de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, a efectos de determinar el coste para el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga),



Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-8

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

queda fijado en **12'20 €** al mes, I.V.A. incluido.

En el precio queda fijado el coste de la gestión del copago.

El calendario mensual de prestación del servicio, a cómputo económico será de 22 días hábiles.

IMPORTE MÁXIMO DEL CONTRATO A EFECTOS DE LICITACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO POR EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

El tipo de licitación se fija en la cantidad de **291.336 €, I.V.A. incluido**, que es el presupuesto bianual que la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) destina para el contrato objeto del presente pliego.

El contrato tiene que dar cobertura anualmente a un número de **11.940 horas**.

No se otorgarán ayudas por cuantía superior a la partida presupuestaria asignada y/o hasta agotar el crédito aprobado anualmente.

El gasto del Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará con cargo a la partida del presupuesto de la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga), asignada para dicho fin.

IMPORTE MÁXIMO DEL CONTRATO A EFECTOS DE LICITACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO POR EL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

El importe máximo a efectos de licitación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, asciende a la cantidad de **202.521,8 €**, de los ingresos efectuados por la Junta de Andalucía para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio por este Sistema, en virtud a lo estipulado en el convenio de colaboración entre la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social y el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a las personas que tengan reconocida la situación de dependencia y se les haya prescrito dicho servicio en el Programa Individual de Atención. El importe detallado en este apartado es orientativo. Se ha tomado de referencia las transferencias efectuadas por la Junta de Andalucía durante el año 2012. Los ingresos a efectuar por la Comunidad Autónoma de Andalucía durante la vigencia del contrato irá en función al número de altas del Servicio de Ayuda a Domicilio por el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

El importe a transferir por la Comunidad Autónoma de Andalucía durante la vigencia del contrato irá en función al número de altas y bajas que se produzcan en el Servicio de Ayuda a Domicilio por el Sistema para la Autonomía y Atención a la

Dependencia.

El gasto del Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará con cargo a la partida del presupuesto de la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga), asignada para dicho fin.

REVISIÓN DE PRECIOS

El precio del contrato no será objeto de revisión sobre las variaciones experimentadas por el I.P.C.

PARTICIPACIÓN DE LA PERSONA USUARIA EN EL COSTE DEL SERVICIO

Los/as usuarios/as del Servicio de Ayuda a Domicilio tendrán que corresponsabilizarse con el coste del servicio en función a su capacidad económica, que será determinada en atención a su renta y patrimonio.

El coste hora del Servicio de Ayuda a Domicilio para los/as usuarios/as del mismo queda fijado en 13 €, en virtud a lo establecido en la Resolución de 23 de noviembre de 2007, por la que se establece el coste/hora del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

La empresa prestadora de los servicios será la encargada de la gestión del copago mensual correspondiente a los usuarios del mismo, en virtud a lo establecido en las resoluciones aprobatorias adoptadas por el Órgano competente para resolver tanto del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) para los/as usuarios/as del Sistema Público de Servicios Sociales como por el de la Consejería competente en materia de servicios sociales para los/as usuarios/as del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

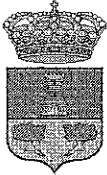
Esta participación se calculará aplicando un porcentaje de aportación al indicador de referencia del servicio, de acuerdo con la tabla que se señala en la ORDEN de 15 de noviembre de 2007 por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía, común para todas las personas usuarias de ambos Sistemas, cualquiera que sea la situación de la que se derive el acceso al servicio.

El indicador de referencia del Servicio de Ayuda a Domicilio será el coste/hora del copago fijado multiplicado por las horas establecidas en la resolución del Órgano competente para resolver de la Junta de Andalucía o Órgano competente para resolver del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga)

Se tendrá en cuenta, a efectos de aplicación de la tabla establecida anteriormente, la capacidad económica del/la solicitante, determinada por los criterios establecidos a continuación:

1.- Para el cálculo de los ingresos del solicitante, cálculo de la capacidad económica personal, se tendrán en cuenta los ingresos íntegros obtenidos en el periodo fiscal anterior a la fecha de la presentación de la solicitud, atendiendo, según el caso, al IPREM establecido durante el mismo.

2.- La capacidad económica personal se determinará en atención a la renta, es



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 - FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

decir, los rendimientos derivados del trabajo. Se entenderá por rentas de trabajo las retribuciones, tanto dinerarias como en especie, derivadas del ejercicio de actividades por cuenta propia o ajena, equiparándose a éstas las prestaciones reconocidas por cualquiera de los regímenes de previsión social, financiados con cargo a recursos públicos o ajenos.

3.- A aquellas personas obligadas a presentar la declaración del Impuesto sobre la renta de las Personas Físicas se les computará como renta, la cuantía señalada en la casilla 455 de la base imponible general de dicho impuesto. A aquellas personas que no tengan obligación de presentar la declaración mencionada, se les determinará como renta, los ingresos percibidos en ese periodo, tomando como referencia los Certificados expedidos por los organismos competentes.

Los/as beneficiarios/as que hubieran presentado declaración conjunta del Impuesto sobre la renta de las Personas Físicas, se le determinará como ingresos propios el 50% de la cuantía señalada en la casilla 455 de la base imponible general de dicho impuesto.

4.- La fórmula para calcular el número de veces el IPREM de los **Ingresos Personales** es la siguiente:

$$IP = \frac{\text{Ingresos anuales}}{\text{IPREM AÑO CORRESPONDIENTE}}$$

En el caso que la situación económica del solicitante hubiese variado de forma sustancial, deberá acreditarlo con los documentos que el profesional de referencia le requiera.

En el supuesto de unidades familiares de convivencia que en su proyecto de intervención familiar tengan prescrito el Servicio de Ayuda a Domicilio, la capacidad económica coincidirá con la renta per cápita anual, definida como la suma de la renta de cada uno de los miembros de la unidad de convivencia dividida por el número de miembros de la unidad familiar.

El calendario mensual de prestación del servicio, a cómputo económico, será de 22 días hábiles.

La empresa adjudicataria se comprometerá a no cobrar a las personas usuarias cantidad suplementaria alguna por liquidación de los servicios prestados.

FINANCIACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

El Servicio se financiará con las aportaciones de la Administración General del Estado, Comunidad Autónoma de Andalucía y Corporaciones Locales, a través del Plan Concertado de Prestaciones Básicas en materia de Servicios Sociales, así como con la aportación de la persona beneficiaria del servicio.

FINANCIACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

El servicio de ayuda a domicilio del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se financiará con las aportaciones de la Administración General del Estado y de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como con la aportación de la persona beneficiaria del servicio, a través del Sistema Para la Autonomía y Atención a la Dependencia, mediante convenios de colaboración suscritos entre la Consejería competente en materia de servicios sociales y el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Mediante estos convenios, el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) se comprometerá a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y la Consejería competente en materia de servicios sociales a financiarlo, mediante la realización de las transferencias correspondientes, de acuerdo con un sistema de entregas a cuenta. Cada cuantía a transferir se abonará en el periodo semestral a financiar, haciéndola efectiva tal y como se detalla en el artículo 22 de la ORDEN de 10 de noviembre de 2010 que modifica la ORDEN de 15 de noviembre de 2007 por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

La cuantía de las entregas a cuenta a las Corporaciones Locales se determinará en función al número de personas que tengan prescrito el Servicio de Ayuda a Domicilio en su Programa Individual de Atención dentro de su ámbito territorial, así como su intensidad horaria, aplicando el coste/hora fijado por la Consejería competente en materia de servicios sociales correspondiente al periodo objeto de regulación y deduciendo a la cuantía que resulte la que corresponda a la participación de las personas usuarias en el coste del mismo.

PAGO DEL SERVICIO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL ÁMBITO DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

La Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) mantendrá con la empresa adjudicataria reuniones, a través del/la Coordinador/a de Zona de la empresa adjudicataria, para la liquidación mensual de los servicios prestados. Dichas reuniones se celebrarán el primer día hábil de cada mes y la empresa facilitará el listado del Resumen Mensual de Actividad del servicio.

La empresa adjudicataria procederá a emitir una factura del mes correspondiente al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga), con indicación: del número de factura, mes de liquidación, fecha de la factura, identificación de las personas beneficiarias, las horas totales de prestación, el copago correspondiente a cada usuario y el coste total mensual que le supone al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre una vez deducido el copago de los usuarios.



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

El Ayuntamiento abonará mensualmente a la empresa prestadora de los Servicios el total de horas mensuales realizadas, en virtud a las resoluciones adoptadas por el Órgano para resolver del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga), deduciendo el copago de los/as usuarios/as. En ningún caso serán superiores a 995 horas mensuales.

PAGO DEL SERVICIO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

La Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) mantendrá con la empresa adjudicataria reuniones, a través del/la Coordinador/a de Zona de la empresa adjudicataria, para la liquidación mensual de los servicios prestados. Dichas reuniones se celebrarán el primer día hábil de cada mes y la empresa facilitará el listado del Resumen Mensual de Actividad del servicio.

La empresa adjudicataria procederá a emitir una factura del mes correspondiente al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga), con indicación: del número de factura, mes de liquidación, fecha de la factura, identificación de las personas beneficiarias, los días de prestación realizados a cada uno de los/as usuarios/as, las horas de prestación a cada uno de ellos/as, el copago correspondiente a cada usuario y el coste total mensual que le supone al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre una vez deducido el copago de los usuarios.

El Ayuntamiento abonará mensualmente a la empresa prestadora de los Servicios el total de horas mensuales establecidas en las resoluciones adoptadas por la Consejería competente en materia de servicios sociales, deduciendo el copago de los/as usuarios/as. En ningún caso serán superiores a las adoptadas por la Consejería de la Junta de Andalucía competente en materia de **Servicios Sociales**.

GESTIÓN DEL SERVICIO

El servicio de Ayuda a Domicilio es de titularidad pública y su organización es competencia del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

Las funciones de coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación global de servicio corresponderá al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga), sin perjuicio de las funciones de evaluación y seguimiento atribuidas a la Consejería competente en materia de servicios sociales.

Se debe garantizar una intervención coordinada de las distintas Administraciones Públicas para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en los supuestos en los que las personas usuarias residan temporalmente en varios municipios de la Comunidad Autónoma de Andalucía, al tener varias unidades de convivencia.

La Delegación de Bienestar Social e Igualdad será la responsable de elaborar anualmente las Bases Municipales Reguladoras del Servicio de Ayuda a Domicilio, velar por el cumplimiento de las condiciones y requerimientos de participación que se dispongan en dicho documento, la gestión y el desarrollo del servicio en el municipio de Alhaurín de la Torre (Málaga).

La identificación de las personas susceptibles de recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio del Sistema Público de Servicios Sociales y la instrucción de los procedimientos de otorgamiento del servicio corresponde al Personal Técnico del Centro de Servicios Sociales Comunitarios asignado para dicho fin, siendo competente para resolver la Junta de Gobierno Local, a propuesta del/la Concejal/a del Área de Bienestar Social. Corresponde las labores de Informe a los profesionales del Área de Bienestar Social e Igualdad.

El seguimiento, control y aseguramiento de la calidad en la prestación y funcionamiento general del servicio corresponderá al personal Técnico del Centro de Servicios Sociales Comunitarios asignado para dicho fin.

La Delegación de Bienestar Social e Igualdad proporcionará a la empresa los datos personales básicos de la persona solicitante a efectos de alta en el servicio, previa autorización expresa del/la solicitante de cesión de datos a la misma. Dicha información incluirá los siguientes aspectos básicos:

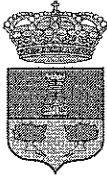
- Datos personales básicos del usuario: Nombre y apellidos, dirección y teléfono.
- Persona de contacto
- Otras observaciones que se consideren de vital importancia.

La Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante proporcionará a la empresa adjudicataria de los servicios los datos relativos a altas y bajas de usuarios. Mediante comunicaciones de las resoluciones adoptadas por el órgano competente para resolver (tanto de altas como de bajas), conforme a lo establecido en las Bases Municipales Reguladoras del Servicio de Ayuda a Domicilio. De igual modo, proporcionará a la empresa adjudicataria de los servicios los acuerdos adoptados relativos a Modificaciones, Suspensiones Temporales, Reactivaciones y Extinciones del servicio.

La Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante mantendrá actualizados los datos de las personas beneficiarias del servicio e informará a la empresa adjudicataria de los cambios que se produzcan.

Durante la Atención Directa de Valoración de casos para la prestación del servicio, el/la Trabajador/a Social de Centro de Servicios Sociales Comunitarios facilitará a la persona usuaria, al menos, la siguiente información y documentación básica:

- Definición del servicio.
- Perfil de los destinatarios.
- Requisitos de acceso al servicio.
- Limitaciones de acceso al servicio.
- Derechos y deberes de los usuarios.
- Procedimiento de Otorgamiento de las Ayudas.
- Funcionamiento en general del servicio y catálogo de prestaciones



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-8

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhairindelatorre.es

- Precio del servicio y copago de los beneficiarios
- Identificación de la empresa adjudicataria de los servicios
- Teléfonos de contacto de la empresa.

En todo caso, deberá proporcionar a la persona beneficiaria cuantas aclaraciones sean necesarias y requerir cuantos documentos sean necesarios para una correcta valoración del caso. .

La Delegación de Bienestar Social e Igualdad establecerá los mecanismos de coordinación que sean necesarios con la empresa adjudicataria con el objetivo de lograr una óptima puesta en marcha y desarrollo de los servicios.

Respecto a la transferencia de información y competencias entre empresas de Ayuda a Domicilio que resulten adjudicatarias de los contratos de prestación del servicio, el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) actuará como garante de este proceso de traspaso, realizando las tareas de coordinación y seguimiento técnico que sean necesarias, que garantice la continuidad del servicio sin perjuicios en la atención de las personas usuarias del mismo.

La Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante facilitará a la empresa adjudicataria los datos sobre los recursos de atención a emergencias que dispone el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

La empresa prestadora del Servicio de Ayuda a Domicilio, a fecha de la formalización del contrato, deberá disponer de la resolución de acreditación y estar inscrita en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales de la Consejería competente en materia de servicios sociales y cumplir con los requisitos de acreditación previstos en los artículos 15, 16, 17 y 18 de la Orden de 10 de noviembre de 2010, por la que se modifica la de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

La entidad prestadora de los servicios deberá contar durante la prestación del mismo con personal suficientemente y con la cualificación y conocimientos necesarios para llevar a cabo sus tareas, así como con una póliza de seguros que cubra las posibles responsabilidades derivadas de sus actuaciones. Asimismo deberán cumplir con la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales e implantación de sistemas de gestión de calidad en la atención de las personas usuarias.

RECURSOS HUMANOS

El Servicio de Ayuda a Domicilio requiere la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria para garantizar un nivel óptimo de calidad y eficacia en la prestación del mismo.

La entidad adjudicataria deberá disponer de los medios personales suficientes para satisfacer adecuadamente las exigencias del contrato.

El personal que se detalla a continuación dependerá exclusivamente de la entidad adjudicataria, por lo que estará obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral y de Seguridad Social, de Seguridad e Higiene en el Trabajo y de Prevención de Riesgos Laborales respecto del personal que está contratado, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con la Entidad Contratante.

La empresa adjudicataria deberá contar con carácter específico y concreto, como mínimo, con los siguientes profesionales:

1.- Responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio:

La entidad adjudicataria designará una persona responsable del servicio, que debe ser un/a profesional con titulación universitaria, experiencia profesional en servicios sociales y debidamente cualificado/a para el desempeño de las funciones de planificación, dirección, coordinación y evaluación del servicio, así como para la asignación de recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para asegurar que el Servicio de Ayuda a Domicilio garantice a las personas beneficiarias una respuesta inmediata, así como la atención, servicios establecidos y la calidad de los mismos.

El/la Responsable del Servicio será, durante todo el periodo de ejecución del contrato, el interlocutor entre la entidad adjudicataria y el Área de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante.

Si durante la vigencia del contrato hubiera cambio del responsable del servicio, la empresa deberá comunicarlo previamente al Área de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante.

El/la Responsable del Servicio deberá acreditar tener experiencia profesional en el cargo.

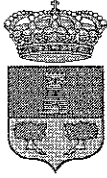
El/la Responsable del Servicio deberá poseer titulación académica universitaria en Trabajo Social y experiencia profesional en materia de servicios sociales.

2.- Coordinador/a de Zona:

La empresa adjudicataria estará obligada a asignar un/a Coordinador/a de Zona por cada 100 usuarios.

A la fecha de la formalización del contrato deberá asignar a un/a Coordinador/a de Zona para el territorio de Alhaurín de la Torre (Málaga).

Este/a profesional será el/la encargado/a de: coordinar los/as auxiliares de



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

Ayuda a Domicilio y controlar el desarrollo de sus tareas, asegurar la calidad en todo lo que respecta a la gestión operativa y de dar respuesta a las incidencias que se puedan producir en el servicio.

El/la Coordinador/a de Zona es el/la responsable de desempeñar las tareas de gestión y organización del servicio que se señalan a continuación, en coordinación con los/las Trabajadores/as Sociales del Centro de Servicios Sociales Comunitarios:

- Estudiar y valorar las demandas
- Realización de visitas domiciliarias a usuarios/as.
- Elaboración del Estudio-Diagnóstico de los casos.
- Diseñar un Proyecto de Intervención Individual adecuado.
- Programar, gestionar y supervisar el servicio
- Realizar el seguimiento y evaluar su idoneidad y eficacia.
- Favorecer la participación de los miembros de la unidad de convivencia como apoyo al servicio
- Orientar, coordinar, realizar el seguimiento y evaluación de las intervenciones del voluntariado en relación al servicio.
- Facilitar y promocionar la formación y el reciclaje del personal auxiliar de ayuda a domicilio.

Además deberá cumplir con las siguientes actuaciones:

- Organización, control y seguimiento de los cuadrantes de los/as auxiliares de ayuda a domicilio.
- Realizar cuantas visitas fuesen necesarias para la gestión, seguimiento y el correcto funcionamiento del servicio.
- De la recogida y actualización permanente de datos, facilitando dicha información al Área de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).
- De coordinación con los profesionales del Centro de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) y con otros recursos socio-sanitarios.
- Entregar y recepcionar el documento Informativo del Servicio de Ayuda a Domicilio y de conformidad de la persona beneficiaria de las condiciones del servicio suscrito por la persona beneficiaria y la empresa adjudicataria.

El/la Coordinador/a de Zona deberá poseer titulación académica de Auxiliar de Enfermería y experiencia profesional en materia de servicios sociales.

3.- Auxiliares de Ayuda a Domicilio:

La empresa adjudicataria acreditará disponer, al menos, de 13 auxiliares de Ayuda a Domicilio a jornada completa.

Los/as auxiliares de ayuda a domicilio son las personas encargadas de la atención directa a las personas usuarias mediante la realización de las tareas establecidas por los/as trabajadores sociales del Centro de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

El personal auxiliar de ayuda a domicilio tendrá, entre otras, las competencias funcionales que a continuación se detallan:

- Realizar las actuaciones de carácter doméstico y personal.
- Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, realizando un trabajo educativo y contribuyendo a la inserción y normalización de situaciones a nivel individual o convivencial.
- Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar autónomamente.
- Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del servicio.
- Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda en los modelos establecidos para el servicio.
- Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas usuarias.

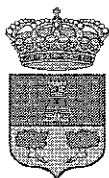
Estos profesionales deberán tener la cualificación profesional específica de atención sociosanitaria a personas en el domicilio, acreditada a través de los correspondientes Títulos de Formación Profesional, Certificado de profesionalidad o vías equivalentes, de acuerdo con lo dispuesto en Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.

A estos efectos, en particular se consideran:

a) El Título de formación Profesional de Grado Medio de Técnico en Atención Socio-sanitaria o equivalente, regulado en el Real Decreto 496/2003, de 2 de mayo, por el que se establece el Título de Técnico en Atención Socio-sanitaria y las correspondientes enseñanzas comunes.

b) El Certificado de Profesionalidad de Atención Socio-sanitaria a Personas en el Domicilio o equivalente, regulado en el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional de Servicios socio – culturales y a la Comunidad que se incluyen Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad.

En caso de que el personal auxiliar no disponga de los Certificados de Profesionalidad, podrá justificar su Cualificación Profesional mediante lo dispuesto en la Disposición transitoria única de la ORDEN de 10 de noviembre de 2010 que modifica la ORDEN de 15 de noviembre de 2007 por la que se regula el



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-8

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía..

Todos estos profesionales deben, en pro de la calidad del servicio, cumplir con las obligaciones y deberes propios de la ética y deontología profesional.

La persona usuaria contará con una persona de referencia perteneciente al equipo de Servicios Sociales Comunitarios de la Corporación Local, cuya función será facilitarle información y asegurar, de forma integral, la atención que precise.

FORMACIÓN PROFESIONAL

La empresa adjudicataria tendrá que:

- 1.- Asegurar la formación y competencia necesaria del equipo de recursos humanos dedicados a la prestación del servicio.
- 2.- Mantener actualizado el archivo de datos con titulaciones, experiencia profesional y formación continua del equipo de trabajo.
- 3.- Proporcionar un mínimo de 20 horas anuales de formación para los trabajadores adscritos al servicio.
- 4.- Estar dotada de un programa de formación común a todos los trabajadores adscritos al servicio, de un programa de formación específico de los determinados puestos de trabajo y de un programa de formación continua.
- 5.- Tener desarrollado un plan de formación, como mínimo anual, con contenidos relacionados con las necesidades de los equipos de trabajo que les ayude en la realización de sus tareas, gestión de incidencias y aspectos de mejora de la calidad. De igual modo, otros contenidos especializados para perfiles y puestos de trabajo. La empresa deberá presentar anualmente a la Entidad Contratante este plan de formación y durante todo el plazo de vigencia del contrato.

RECURSOS MATERIALES

La entidad adjudicataria debe proporcionar y contar con los medios materiales necesarios para la gestión y ejecución de los servicios:

- 1.- Contar con los medios y elementos materiales suficientes y adecuados para la realización de las actuaciones básicas del servicio y la atención a la persona usuaria, adaptados en su caso, a las necesidades de la persona en situación de dependencia. La entidad acreditada deberá justificar el cumplimiento efectivo de este requisito ante la Entidad Contratante y asumir el compromiso de que esos medios sean suficientes y adecuados para la prestación del servicio, en función de las horas de atención que la entidad preste en cada momento.

2.- Disponer de una sede en el municipio de Alhaurín de la Torre, o al menos, en otro municipio de la Provincia de Málaga.

Dicha sede contará con fax, líneas de teléfono fijo y móvil, en horario de mañana y tarde. Asimismo dispondrá de los recursos tecnológicos e informáticos suficientes para garantizar el registro de datos, así como el intercambio de información y la comunicación electrónica con el Centro de Servicios Sociales Comunitarios de Alhaurín de la Torre (Málaga), debiendo cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos.

RÉGIMEN DE REVISIÓN, MODIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

A) Revisión de las ayudas

El Servicio de Ayuda a Domicilio podrá ser revisado como consecuencia de la modificación de la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, de oficio por los Servicios Sociales Comunitarios o a instancia del interesado o de su representante legal, cuando se produzcan variaciones suficientemente acreditadas en las circunstancias que dieron origen al mismo o por necesidad del servicio.

La revisión del servicio podrá dar lugar a la modificación, suspensión y extinción del servicio.

B) Modificación

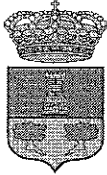
La alteración de las circunstancias tenidas en cuenta en el inicio de la prestación del servicio podrá dar lugar a una modificación de la misma, previa tramitación del correspondiente expediente, siempre que no proceda su suspensión o extinción.

La solicitud de modificación podrá ser motivada de oficio por la Delegación Provincial correspondiente de la Consejería competente en materia de servicios sociales, de oficio por los Servicios Sociales Comunitarios o a instancia de la persona usuaria o de quien ostente su representación legal.

En caso de que sea empresa prestadora de los servicios la que detecte la necesidad de proceder a una modificación en la prestación del mismo, tendrá la obligación de comunicar dicha circunstancia a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad, para que ésta pueda adoptar las medidas oportunas en cada caso. En este supuesto, la empresa prestadora de los servicios deberá presentar por escrito un documento sellado y firmado de modificación del servicio con el consentimiento del/la beneficiario/a o de la persona que ostente su representación. La Delegación de Bienestar Social e Igualdad dará traslado a la empresa prestadora de los servicios la resolución adoptada en cada caso para que actúe conforme a lo establecido.

En caso de que sea la Delegación de Bienestar Social e Igualdad la que detecte la necesidad de proceder a una modificación del servicio, tendrá que proceder a dar traslado a la empresa de la resolución adoptada en cada caso para que ésta actúe conforme a lo establecido.

Las personas beneficiarias del servicio deberán estar debidamente informadas del procedimiento a seguir.



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.L.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

Las peticiones de modificación del servicio de las personas beneficiarias recibidas por la empresa serán comunicadas por el/la Coordinador/a de Zona de la empresa a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

Cuando el servicio que se está prestando al usuario deba ser modificado se actuará conforme a lo establecido en las Bases Reguladoras vigentes del Servicio de Ayuda a Domicilio.

C) Suspensión Temporal

La prestación del servicio se suspenderá, previa tramitación del correspondiente expediente, por alguna de las siguientes circunstancias:

- Vacaciones u otros motivos de ausencia temporal del domicilio comunicada fehacientemente a los Servicios Sociales Comunitarios de Alhaurín de la Torre (Málaga), siempre que no exceda de tres meses continuados, sin computar a estos efectos las ausencias de fines de semana. Este periodo se podrá ampliar en situaciones especiales, entre otras, la hospitalización. Cuando la persona usuaria esté en situación de rotación familiar, el periodo se ampliará a los plazos de las rotaciones.
- Modificación temporal de las circunstancias que dieron origen a la concesión de la prestación del servicio.
- Incumplimiento puntual por la persona usuaria de alguno de los deberes recogidos en las presentes bases.
- Por falta de pago por el/la beneficiario/a de dos mensualidades.
- Por cualquier otra causa que dificulte o impida temporalmente el normal funcionamiento del servicio, garantizándose cuando sea necesario la atención de carácter personal.

La suspensión temporal podrá ser motivada de oficio por los Servicios Sociales Comunitarios o a instancia de la persona usuaria o de quien ostente su representación legal.

En este supuesto, las horas adjudicadas al usuario quedarán sin cubrir en espera de su incorporación al servicio.

Durante el periodo de suspensión la empresa no facturará al Ayuntamiento ni cobrará el copago correspondiente a los/as beneficiarios/as.

El tiempo máximo de suspensión del servicio, salvo causas debidamente justificadas y previa autorización del Ayuntamiento, no será superior a tres meses continuados, una vez transcurridos los mismos sin que se den las condiciones

necesarias de proceder a la incorporación del beneficiario al servicio, se procederá a elevar Informe de Extinción y Propuesta de Extinción a la Junta de Gobierno Local de la Entidad Contratante. La Delegación de Bienestar Social e Igualdad dará traslado a la empresa prestadora de los servicios la resolución adoptada en cada caso para que actúe conforme a lo establecido.

Finalizado este periodo y si persisten las circunstancias que motivaron el alta en el servicio, o en su defecto, se abonan las cantidades pendientes de pago, se reactivará la prestación del mismo en las condiciones en las que se venía realizando.

En caso de que sea empresa prestadora de los servicios la que detecte la necesidad de proceder a una suspensión o reactivación del mismo, tendrá la obligación de comunicar dicha circunstancia a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad, para que ésta pueda adoptar las medidas oportunas en cada caso. En este supuesto, la empresa prestadora de los servicios deberá presentar por escrito un documento sellado y firmado de suspensión o reactivación del servicio con el consentimiento del/la beneficiario/a o de la persona que ostente su representación. La Delegación de Bienestar Social e Igualdad dará traslado a la empresa prestadora de los servicios la resolución adoptada en cada caso para que actúe conforme a lo establecido.

En caso de que sea la Delegación de Bienestar Social e Igualdad la que detecte la necesidad de proceder a una suspensión o reactivación del servicio, tendrá que proceder a dar traslado a la empresa de la resolución adoptada en cada caso para que ésta actúe conforme a lo establecido.

Las personas beneficiarias del servicio deberán estar debidamente informadas del procedimiento a seguir, tanto como para la activación de la suspensión temporal como para la reactivación de la prestación del servicio. De igual modo, el periodo máximo de suspensión establecido.

Las peticiones de suspensión o reactivación del servicio de las personas beneficiarias recibidas por la empresa serán comunicadas por el/la Coordinador/a de Zona de la empresa a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

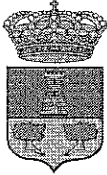
Para hacer efectivas las suspensiones temporales y/o las reactivaciones del servicio se actuará conforme a lo establecido en las Bases Reguladoras vigentes del Servicio de Ayuda a Domicilio.

La fecha a efecto de inicio de la suspensión temporal será la comunicada por la persona beneficiaria o de quien ostente su representación legal, la empresa prestadora o el Ayuntamiento, contando ese día como último de prestación del servicio.

En el supuesto de suspensión temporal se computarán, a efectos económicos, los días hábiles de prestación del mismo.

D) Extinción

La extinción podrá ser motivada de oficio por los Servicios Sociales Comunitarios o a instancia de la persona usuaria o de quien ostente su representación legal.



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se extinguirá, previa tramitación del correspondiente expediente, por alguna de las siguientes circunstancias:

- Por ingreso en residencia con carácter permanente.
- Traslado definitivo de su residencia a otro municipio, salvo en caso de rotación familiar.
- Fallecimiento del/la beneficiario/a
- Renuncia expresa y por escrito de la persona beneficiaria o de su representante legal.
- Ocultación o falsedad comprobada en los datos que se han tenido en cuenta para concederla
- Desaparición de las circunstancias que dieron origen a la concesión de la prestación del servicio.
- Incumplimiento reiterado por la persona usuaria de alguno de los deberes recogidos en las presentes bases.
- Por haber transcurrido el periodo de concesión del servicio.
- Por cualquier otra causa que imposibilite el normal funcionamiento del servicio.
- Asignación de otro recurso incompatible con el Programa Individual de Atención del Sistema para la Autonomía y Atención a la dependencia o con el Programa Individual de Intervención del Sistema Público de Servicios Sociales.
- Por no existir crédito disponible para la prestación de este tipo de ayudas en el presupuesto general del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, aprobado para esta convocatoria pública.
- Por desaparición del Servicio de Ayuda a Domicilio por el Sistema Público de Servicios Sociales.
- Por incumplimiento del/la beneficiario/a de corresponsabilizarse con el coste del servicio en función al copago establecido durante tres mensualidades continuadas, parcial o totalmente, se procederá a la extinción del servicio.
- Ausencia de su domicilio por un periodo superior a tres meses, salvo situaciones especiales en las que se haya prorrogado el periodo de suspensión del servicio. En estos casos, el servicio se extinguirá por la superación del plazo de suspensión establecido, sin que la persona usuaria haya retornado a su domicilio.

En caso de que sea empresa prestadora de los servicios la que detecte la necesidad de proceder a una extinción del mismo, tendrá la obligación de comunicar dicha circunstancia a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad, para que ésta pueda adoptar las medidas oportunas en cada caso. En este supuesto, la empresa prestadora de los servicios deberá presentar por escrito un documento sellado y firmado de extinción del servicio con el consentimiento del/la beneficiario/a o de la persona que ostente su representación. La Delegación de Bienestar Social e Igualdad dará traslado a la empresa prestadora de los servicios la resolución adoptada en cada

caso para que actúe conforme a lo establecido.

En caso de que sea la Delegación de Bienestar Social e Igualdad la que detecte la necesidad de proceder a una extinción del servicio, tendrá que proceder a dar traslado a la empresa de la resolución adoptada en cada caso para que ésta actúe conforme a lo establecido.

Las personas beneficiarias del servicio deberán estar debidamente informadas del procedimiento a seguir.

Las peticiones de extinción de las personas beneficiarias recibidas por la empresa serán comunicadas por el/la Coordinador/a de Zona de la empresa a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

La fecha a efecto de inicio de la extinción será la comunicada por la persona beneficiaria o de quien ostente su representación legal, la empresa prestadora o el Ayuntamiento, contando ese día como último de prestación del servicio.

En el supuesto de extinción se computarán, a efectos económicos, los días hábiles de prestación del mismo.

Para dar de baja definitiva del servicio, se actuará conforme a lo establecido en las Bases Reguladoras vigentes del Servicio de Ayuda a Domicilio.

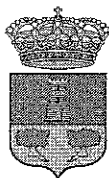
DOCUMENTO INFORMATIVO Y DE CONFORMIDAD DE LA PERSONA BENEFICIARIA CON LAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO POR EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

El/la Coordinador/a de Zona, tras la resolución de la concesión del servicio por el Órgano competente para resolver de la Entidad Contratante, realizará visita domiciliaria a la persona beneficiaria para que suscriba un documento de Conformidad con las Condiciones del Servicio.

En caso de haber varios beneficiarios/as del servicio en la unidad familiar de convivencia, cada uno de los interesados o quien ostente su representación, deberá formalizar un documento de conformidad con la empresa prestadora de los mismos.

Dicho documento deberá recoger, al menos, los siguientes aspectos:

- 1.- Los datos de identificación de la persona beneficiaria.
- 2.- Indicación del coste del servicio: subvención aportada por el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) y la cuantía del copago del coste del servicio que le corresponderá a la persona beneficiaria.
- 3.- Indicación de todos y cada uno de los derechos asignados a la persona beneficiaria del servicio.
- 4.- Indicación de todas y cada una de las obligaciones de la persona beneficiaria del servicio y el compromiso del cumplimiento de las mismas por parte de ésta.



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-8

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

5.- El consentimiento de la persona beneficiaria de aceptar lo dispuesto en el apartado de Autorizaciones Expresas, con indicación de todas y cada una de las señaladas.

6.- Contenido prestacional concedido.

7.- Indicación de que la persona beneficiaria declara que tiene copia del documento de conformidad suscrito, así como que lo ha leído y comprendido en todos sus términos.

8.- Indicación de que la persona beneficiaria acepta voluntaria y conscientemente el servicio en los términos que se especifican en el presente documento en tanto su situación física, psíquica o sensorial no supongan ninguna dificultad para tal efecto.

9.- Indicación a las personas beneficiarias de la posibilidad de ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos en la legislación vigente, pudiendo utilizar para ello cualquiera de los canales de comunicación con la empresa prestadora de los servicios, que le serán comunicados mediante una llamada al/la Coordinador/a de Zona de la empresa adjudicataria.

La entidad adjudicataria deberá hacer entrega de copia del documento de conformidad suscrito con la persona beneficiaria a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

La empresa adjudicataria deberá registrar y custodiar el documento de conformidad y las actualizaciones que pudieran producirse en caso de modificaciones sustanciales en las condiciones de la prestación del servicio, mientras éste permanezca en alta y durante el tiempo legalmente establecido posterior a la baja.

Dicho documento le podrá ser requerido a efectos de estudio, explotación, estadística y seguimiento de la prestación del servicio por la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

ALTAS AL SERVICIO

Aprobada la concesión del servicio por la Junta de Gobierno Local, el alta al servicio se hará efectiva el primer día hábil del mes siguiente a la fecha de la resolución, a excepción de los casos que hayan accedido al servicio por el procedimiento de urgencia. En estos supuestos, el alta se hará efectiva el primer día hábil siguiente al que se haya tenido conocimiento de la existencia de la extrema necesidad.

La Delegación de Bienestar Social e Igualdad proporcionará a la empresa prestadora los datos de alta de los usuarios para la activación del servicio, mediante la entrega de los Proyectos de Intervención Individual y de las notificaciones de las resoluciones adoptadas por el Órgano competente para resolver del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

VACACIONES Y BAJAS DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá sustituir en su totalidad al personal que presta el Servicio de Ayuda a Domicilio en periodo de vacaciones o bajas, no pudiendo quedar ningún/a usuario/a sin el servicio.

ASIGNACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL/LA AUXILIAR DE AYUDA A DOMCIILO

La asignación de auxiliar de ayuda a domicilio se realizará conforme a las necesidades y características del beneficiario y el tipo de actuaciones a desempeñar. Para la asignación de la misma se tendrá en cuenta el criterio del Técnico Municipal, responsable del servicio en cuanto a la idoneidad.

La presentación del auxiliar a la persona beneficiaria deberá realizarla, en todos los casos, el/la Coordinador/a de zona de la empresa adjudicataria.

La empresa deberá proporcionar a sus empleados/as los utensilios materiales e higiénicos necesarios para la prestación del servicio, así como los uniformes y el calzado.

IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Todo el personal de la empresa adjudicataria que acuda al domicilio de la persona beneficiaria del servicio deberá ir perfectamente identificado mediante una tarjeta identificativa facilitada por la empresa adjudicataria, en la que constará el nombre, los apellidos y una fotografía del/la trabajador/a. Asimismo, el logotipo de la empresa adjudicataria y del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

SUSTITUCIÓN DE AUXILIARES E INCIDENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa deberá notificar al Centro de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) y a las personas usuarias, cualquier tipo de sustitución del/la Auxiliar de Ayuda a Domicilio derivada de las vacaciones, permisos, licencias y situaciones de Incapacidad Transitoria de este personal.

SISTEMA DE CONTROL Y DE SEGUIMIENTO DEL TRABAJO

La empresa establecerá un sistema de control y seguimiento permanente del trabajo realizado por los/as auxiliares para garantizar el cumplimiento de horarios, tareas y demás condiciones prescritas para cada servicio, así como la detección y subsanación de irregularidades que sean responsabilidad de la empresa y esté repercutiendo desfavorablemente en la calidad del servicio.

Será responsabilidad de la empresa que sus auxiliares cumplimenten los partes de control de horarios que deberán ser firmados a diario por la persona usuaria y la



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-8

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindeiatorre.es

trabajadora. Dicho parte contendrá como mínimo los siguientes datos:

- Identificación del/la usuario/a
- Identificación del/la auxiliar
- Hora de entrada
- Hora de salida
- Servicios prestados

Los tiempos invertidos por la auxiliares como consecuencia del seguimiento y supervisión tanto de la empresa como de la Entidad Contratante, se realizarán con cargo a la empresa y no podrán afectar a la intensidad del servicio que los usuarios tengan reconocida.

CONFIDENCIALIDAD

La empresa adjudicataria se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, así como velar por el cumplimiento inexcusable de sus trabajadores en relación al secreto profesional y a formar e informar a su personal en/de las obligaciones que de tales normas dimanen.

La entidad adjudicataria y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a las personas usuarias de los servicios previstos en este pliego, guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso tras la finalización del plazo contractual.

El contenido de las bases de datos y archivos utilizados por la empresa adjudicataria en el período de ejecución del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga), sin perjuicio del derecho de uso de las entidades que colaboran en la prestación del servicio, debiendo revertir a la Entidad Contratante en soporte legible por ordenador una vez que finalice el contrato, sin que la entidad adjudicataria pueda reservarse copia alguna, ni en soporte papel ni en cualquier otro tipo de soporte.

El adjudicatario se responsabilizará de la adecuada custodia de la documentación que contenga datos de carácter personal relacionados con la ejecución del contrato, debiendo ser destruida convenientemente tras la finalización del periodo contractual.

En todo caso, por requerimientos contractuales con la Administración Pública, la

empresa adjudicataria está obligada a conservar toda la información relativa a la persona beneficiaria. No obstante, se compromete a destruirla a los tres meses de que la persona beneficiaria haya causado baja en el servicio.

Cualquier estudio o publicación por la entidad adjudicataria relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito, del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La empresa deberá articular un sistema de quejas - reclamaciones y sugerencias.

Las quejas y reclamaciones son actos de un/a usuario/a o de quien ostente su representación, dirigidos a la empresa adjudicataria para informar sobre el acontecimiento de un hecho o situación o para pedir su modificación cuando este hecho o situación ha sido generado por la empresa adjudicataria y se considera impropio, injusto, indebido, ilegal, afecta a la calidad del servicio o implica incumplimiento de contrato.

Una sugerencia supone plantear ideas para mejorar la prestación o calidad de los servicios.

Las quejas o sugerencias deberán ser comunicadas por el/la interesado/a a la empresa adjudicataria por cualquiera de las vías que se relacionan:

- Personalmente, a los profesionales que le atienden en su domicilio.
- Por teléfono, en conexión con el/la Coordinador/a de Zona
- Por fax o correo electrónico.

La empresa adjudicataria deberá actuar ante las quejas y reclamaciones del siguiente modo:

Todas las quejas serán documentadas, analizadas y atendidas por la empresa adjudicataria. Se realizarán los correspondientes informes y tramitaciones y se dará respuesta al/la usuario/a en cualquier caso.

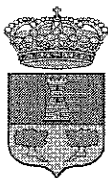
Ante las sugerencias, la empresa adjudicataria actuará del siguiente modo:

Las sugerencias serán transmitidas al personal responsable del servicio para que puedan tomarse en consideración e iniciar las acciones oportunas, siempre que éstas puedan redundar en una mejora de la calidad del servicio.

CONDICIONES GENERALES

Las informaciones, comunicaciones y documentos firmados por las personas beneficiarias que reciba el personal de la entidad adjudicataria serán trasladadas a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga)

La empresa contratada tendrá que incorporar los logotipos, símbolos y leyendas normalizadas que el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga)



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 - FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

determine para la totalidad de documentación de gestión u otros materiales técnicos o tecnológicos. De igual manera, la imagen de la Entidad Contratante será incluida en aquellas actividades de difusión y comunicación del servicio que pueda realizar la empresa contratada.

La empresa adjudicataria deberá presentar en su propuesta técnica modelos de todas las informaciones, comunicaciones y documentos a firmar por las personas usuarias del servicio, así como todas aquellas comunicaciones que se den traslado a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad relativas a la gestión y funcionamiento del servicio.

Alhaurín de la Torre a 11 de febrero de 2013

La Trabajadora Social

Fdo.: Mónica Berrocal Ruiz

