

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO 2023

1. FUNDAMENTACIÓN.
2. DEFINICIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
3. OBJETIVOS.
 - 3.1. OBJETIVO GENERAL.
 - 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.
4. CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN.
5. TEMPORALIDAD DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.
6. PERSONAS BENEFICIARIAS.
7. UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y DISTRIBUCIÓN POR ZTS.
8. PREVISIÓN DE HORAS, MODALIDADES HORARIAS Y PERSONAS BENEFICIARIAS DEL SERVICIO.
9. DESGLOSE DE COSTES ESTIMADOS PARA LA DETERMINACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LICITACIÓN
10. ACTUACIONES QUE COMPRENDE EL SERVICIO A DESARROLLAR.
11. INTENSIDAD, DÍAS DE ATENCIÓN Y FRANJAS HORARIAS.

DÍAS, HORARIOS Y FESTIVOS.
INTENSIDAD.
FRANJA HORARIA.
HORARIOS.
12. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.
 - 12.1. ALTA, PRESENTACIÓN Y MODIFICACIONES.
 - 12.2. SEGUIMIENTO DE CASOS.
 - 12.3. INCIDENCIAS QUE DIFICULTEN O IMPIDAN EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.
 - 12.4. SITUACIONES DE URGENCIAS.
 - 12.5. SITUACIONES DE EMERGENCIAS.
 - 12.6. QUEJAS Y RECLAMACIONES.
13. SISTEMAS DE COORDINACIÓN.
 - 13.1. COORDINACIÓN INTERNA.
 - 13.2. COORDINACIÓN EXTERNA.
 - 13.3. COORDINACIÓN ENTRE ENTIDADES ADJUDICATARIAS.
14. EVALUACIÓN.
15. FORMACIÓN.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrg0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	1/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrg0XfhL1R9w==			

16. RECURSOS HUMANOS.

16.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL, FUNCIONAL Y CUANTITATIVO.

16.2. GESTION DEL PERSONAL: PROCESO DE SELECCIÓN, INCORPORACION, COBERTURA DE VACANTES Y ABSENTISMO.

16.3. PLANIFICACION, GESTION Y SEGUIMIENTO DEL PERSONAL AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO.

17. RECURSOS MATERIALES.

RECURSOS MATERIALES.

AYUDAS TECNICAS.

GUIA DE CONSULTA.

LIMPIEZA DE CHOQUE.

APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTION DEL SERVICIO.

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN.

18. INFORMES

INFORMES.

19. FACTURACION.

20. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA.

21. RELACIÓN TÉCNICO-ADMINISTRATIVA CON LA/S ENTIDAD/ES ADJUDICATARIA/S.

22. INFORMACION A TERCEROS.

23. CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrg0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	2/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrg0XfhL1R9w==			

1. FUNDAMENTACIÓN.

La prestación que se pretende desarrollar mediante las presentes prescripciones técnicas se enmarca a nivel normativo, dentro del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD), regulado en el ámbito de la comunidad Autónoma de Andalucía por la Orden de 10 de noviembre de 2010, la Orden de 21 de marzo de 2012 y 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, tal y como queda modificada mediante Orden de 28 de junio de 2017, entendida como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios, definidos en la Ley 9/2016 de 27 de diciembre de Servicios Sociales de Andalucía, y en el Decreto 11/1992 de 28 de enero, por el que se establece la naturaleza y prestaciones de los mismos Asimismo está regulada en el Catálogo de Servicios del artículo 15 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y en el artículo 23 de la mencionada ley, donde se define la prestación y los servicios a prestar relacionados con la atención personal y con la atención de las necesidades domésticas o del hogar. Igualmente el Real Decreto 1051/2013 de 27 de diciembre establece la regulación de las prestaciones del SAAD y determina las intensidades de protección de los Servicios, entre los que se encuentra el Servicio de Ayuda a Domicilio.

Por otra parte la Orden reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía unifica en la misma, la ayuda a domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios y la derivada de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

De manera especial, la/s entidad/es adjudicataria/s del contrato deberán cumplir y observar lo establecido en el Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Sevilla, aprobado y publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Sevilla nº 29 de fecha 5 de febrero de 2011.

2. DEFINICIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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.

3. OBJETIVOS.

3.1. OBJETIVO GENERAL.

La prestación de Ayuda a Domicilio tiene como objetivo general, mejorar la calidad de vida de las personas, promoviendo, manteniendo o restableciendo su autonomía personal con el fin de facilitar la permanencia en su medio habitual.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- a) Promover la autonomía personal en el medio habitual, atendiendo las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- b) Prevenir y evitar el internamiento de personas que, con este servicio, puedan permanecer en su medio habitual.
- c) Apoyar a las unidades de convivencia con dificultades para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.
- d) Favorecer el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.
- e) Promover la convivencia de la persona en su grupo de pertenencia y con su entorno comunitario.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrg0XfhL1R9w==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas		Firmado	15/06/2022 10:59:25
	Monica Sanchez Lopez		Firmado	15/06/2022 08:15:12
	Blanca Pilar Flores Ramirez		Firmado	15/06/2022 08:07:25
Observaciones		Página	3/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrg0XfhL1R9w==			



- f) Favorecer la participación de las personas y de las unidades de convivencia en la vida de la comunidad.
- g) Atender situaciones coyunturales de crisis personal o convivencial.
- h) Servir como medida de desahogo familiar apoyando a las personas cuidadoras en su relación de cuidado y atención.

4. CARACTERISTICAS DE LA PRESTACIÓN.

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene las siguientes características:

Público: Su titularidad corresponde a las Administraciones Públicas de Andalucía.

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 detener 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.

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

5. TEMPORALIDAD DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El contrato se desarrollará durante el periodo establecido en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares.

6. PERSONAS BENEFICIARIAS.

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

7. UBICACIÓN GEOGRAFICA Y DISTRIBUCION POR ZTS.

El objeto de las presentes prescripciones técnicas, es la prestación de los servicios de desarrollo y ejecución del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Ciudad de Sevilla, organizado territorialmente en Zonas / Centros de Servicios Sociales, que delimitan un espacio susceptible de servir como ámbito adecuado para una prestación eficaz de los Servicios Sociales Comunitarios y que, además, tienen su equivalencia con distritos administrativos a los que engloban en unidades separadas e independientes. El lote nº 1 y nº 3 corresponden cada uno a una zona de Trabajo Social, el lote nº 2 y nº 4 aglutinan dos Zonas de Trabajo Social.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	4/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			

La correspondencia entre lotes, Zonas de Trabajo Social/ Centros de Servicios Sociales y Distritos Administrativos de la Ciudad de Sevilla, a la fecha de aprobación de los pliegos, son las siguientes:

LOTE	ZONA DE TRABAJO SOCIAL	CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES QUE COMPRENDE	DISTRITOS QUE COMPRENDE
Nº 1	Casco Antiguo- Norte	Casco Antiguo , San Jerónimo y Los Carteros	Casco Antiguo y Norte
Nº 2	Este- Alcosa- Torreblanca Cerro -Amate	Tres Barrios-Amate, El Cerro Su Eminencia, Torreblanca y Sevilla Este- Alcosa	Cerro- Amate y Este-Alcosa- Torreblanca
Nº 3	Macarena- Triana- Los Remedios	Macarena, Polígono Norte y Triana- Los Remedios	Macarena y Triana y Los Remedios
Nº 4	Nervión- San Pablo Sur- Bellavista- La Palmera	Nervión y San Pablo-Santa Justa Bermejales Poligono Sur	Nervión y San Pablo- Santa Justa Bellavista- La Palmera Sur

8. PREVISIÓN DE HORAS, MODALIDADES HORARIAS Y PERSONAS BENEFICIARIAS DEL SERVICIO.

1.- Respecto a las horas de Servicio de Ayuda a Domicilio a prestar a las personas que han accedido por la vía de la Ley de Dependencia, en primer lugar se ha realizado una previsión de las mismas, en base al mantenimiento de las resoluciones del SAD emitidas por parte de la Comunidad Autónoma en la anualidad 2021, así como el incremento de resoluciones que se ha venido sucediendo en los primeros meses de 2022, fecha en la que se elaboran los presentes pliegos.

TABLA 1. PREVISION HORAS SAD DEPENDENCIA	
CASCO ANTIGUO	
Modalidad Horaria	Número de horas
Horas diurnas	589.223,82 Horas
Horas nocturnas	313,92 Horas
Horas festivas diurnas	46.683,62 Horas
Horas festivas nocturnas	18,38 Horas
Total	636.239,74 Horas
ESTE	
Modalidad Horaria	Número de horas
Horas diurnas	973.703,16 Horas
Horas nocturnas	0,00 Horas
Horas festivas diurnas	57.432,93 Horas
Horas festivas nocturnas	0,00 Horas
Total	1.031.136,09 Horas

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	5/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			

MACARENA	
Modalidad Horaria	Número de horas
Horas diurnas	888.437,29 Horas
Horas nocturnas	Horas
Horas festivas diurnas	61.782,65 Horas
Horas festivas nocturnas	0,00 Horas
Total	950.219,94 Horas
NERVIÓN-SUR	
Modalidad Horaria	Número de horas
Horas diurnas	1.750.793,41 Horas
Horas nocturnas	0,00 Horas
Horas festivas diurnas	115.854,07 Horas
Horas festivas nocturnas	0,00 Horas
Total	1.866.646,48 Horas

Asimismo, se establece una **bolsa de horas adicionales, del Servicio de Ayuda a Domicilio a prestar a las personas que han accedido por la vía de la Ley de Dependencia, para prever el supuesto de que se produzca un incremento en el número de altas por la Administración autonómica**, dado que las Resoluciones del recurso de Ayuda a Domicilio a las personas dependientes son competencia de la Comunidad Autónoma, siendo obligatorio para la Corporación Local poner en marcha el Servicio de Ayuda a Domicilio concedido a la persona dependiente en un plazo no superior a un mes desde la Resolución que dicte la Junta de Andalucía, por lo que el contrato del Servicio de Ayuda a Domicilio debe dar cobertura a todas las resoluciones de alta que se emitan desde la Comunidad Autónoma durante toda la ejecución del mismo.

Y teniendo en cuenta el Plan de Choque en Dependencia 2021-2023 donde se pretende un aumento de la financiación del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (SAAD) por parte de la Administración General del Estado. Este incremento de la financiación deberá revertir en medidas concretas de mejora del SAAD orientadas a tres objetivos principales, entre ellos reducción sustancial de la lista de espera y tiempos de tramitación de las solicitudes, por lo que se puede prever un aumento de Resoluciones de SAD y por otra parte el marco del Instrumento Europeo de Recuperación 'Next Generation EU' creado tras la crítica situación generada a nivel mundial por la pandemia de Covid-19, donde la Comunidad Autónoma Andaluza ya ha activado los primeros proyectos 'Next Generation' que se ejecutarán en torno a cuatro líneas de actuación, entre ellas, la atención a la dependencia.

Por todo lo expuesto se establece de forma orientativa una bolsa de horas adicionales para cada uno de los lotes, tal y como se establece a continuación:

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25
Observaciones		Página	6/29
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==		



LOTE	HORAS
Lote 1 Casco Antiguo	209.959,11 Horas
Lote 2 Este	340.274,91 Horas
Lote 3 Macarena	313.572,58 Horas
Lote 4 Nervión -Sur	615.993,67 Horas
TOTAL	1.479.800,27 Horas

Dicha previsión no generará derecho alguno a favor de las personas adjudicatarias, ya que la extensión de la prestación vendrá condicionada por la limitación presupuestaria, normativa en vigor que resulte de aplicación y la demanda del servicio que en cada uno de ellos se produzca.

2.- Respecto al Servicio de Ayuda a Domicilio por Prescripción de los Servicios Sociales Comunitarios se ha realizado una previsión de las horas, en base a las prestadas en la anualidad 2021 y primeros meses del 2022, así como previendo un incremento de este servicio para atender a los casos urgentes.

TABLA 2.PREVISION HORAS DE SAD POR PRESCRIPCION DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	
CASCO ANTIGUO	
Modalidad Horaria	Número de horas
Horas diurnas	25.939,21 Horas
Horas festiva diurnas	2.027,15 Horas
Total	27.966,36 Horas
ESTE	
Modalidad Horaria	Número de horas
Horas diurnas	20.525,98 Horas
Horas festivas diurnas	1.891,91 Horas
Total	22.417,89 Horas
MACARENA	
Modalidad Horaria	Número de horas
Horas diurnas	31.578,64 Horas
Horas festivas diurnas	3.258,77 Horas
Total	34.837,41 Horas
NERVIÓN-SUR	
Modalidad Horaria	Número de horas
Horas diurnas	26.879,68 Horas
Horas festivas diurnas	2.653,98 Horas
Total	29.533,66 Horas

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	7/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			

El **carácter imprevisible** de las necesidades especificadas en el apartado de las características del servicio, y por tanto la necesidad de realizar una estimación del número de horas de servicio de ayuda a domicilio por sendas vías de acceso, SAD dependencia y SAD por prescripción de los servicios sociales comunitarios, motivan que únicamente se trate de una previsión de las horas de servicio y que el importe total de la adjudicación coincida con el presupuesto de licitación, revirtiendo la baja de la/s empresa/s adjudicataria/s en un mayor número de horas de prestación del servicio de ayuda a domicilio en el Ayuntamiento de Sevilla.

9. DESGLOSE DE COSTES ESTIMADOS PARA LA DETERMINACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LICITACIÓN.

A continuación se especifica el desglose de los costes estimados para la determinación de los precios/hora de licitación según franja y modalidad horaria para los 4 lotes:

TOTAL % PERSONAL	88,73 %
------------------	---------

- Para la estimación del coste de personal Auxiliar y de Coordinación y Equipo Técnico, se ha tomado como referencia el Convenio Colectivo del Sector de Ayuda a Domicilio de Sevilla y Provincia (BOP nº 81 de 10/04/2018), incrementando los precios hora resultante en los porcentajes de subida del IPC, e incluyendo: Salario Base, Complementos Salariales, Antigüedad, Complemento Ad Personam, y Seguridad Social para una jornada de 1.755h/año, y de acuerdo a las exigencias de número de profesionales según su categoría profesional, tipo de contrato, y tiempo de dedicación para cada uno de los perfiles profesionales ,de acuerdo a lo establecido en el correspondiente apartado de Recursos Humanos de las Prescripciones técnicas para la contratación del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Se ha tenido en cuenta que se incrementa un 25% para las horas nocturnas y otro 25% en las que se realicen en días festivos, al establecer este porcentaje de incremento respecto a estas circunstancias en el Convenio Colectivo aplicable.

TOTAL % EQUIPAMIENTO, MATERIALES Y CLAUSULAS SOCIALES	7,27 %
---	--------

- Para la estimación de los seguros, materiales, y clausulas sociales establecidas en los pliegos que rigen la presente licitación se ha tomado como referencia los precios de mercado.

TOTAL % OTROS COSTES INDIRECTOS	4,00 %
---------------------------------	--------

Para la estimación de los conceptos de otros costes indirectos, se ha tomado como referencia los precios de mercado en servicios similares.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	8/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			

10. ACTUACIONES QUE COMPRENDE EL SERVICIO A DESARROLLAR.

La/s entidad/es adjudicataria/s deberá/n tener procedimientos establecidos en cada una de sus fases de organización del servicio, entendiéndose que un procedimiento incluye objetivos, actuaciones, forma de hacer la actuación (metodología), responsable de la misma, marco temporal (cronogramas), herramientas (fundamentalmente de software), gestión de la información, coordinación de las actuaciones, actuaciones preventivas, seguimiento y control, evaluación y gestión del sistema de calidad, asignación de recursos materiales y formalización de procedimientos: protocolos.

El Servicio de Ayuda a Domicilio ofrecerá una intervención integral, que dé respuesta a la totalidad de las necesidades de la persona y en la que resalte el carácter educativo, preventivo y normalizador de todas las actuaciones.

La metodología a aplicar por la/s entidad/es adjudicataria/s tendrá en cuenta los objetivos y características del servicio, establecidos en el apartado 3 y 4.

La/s entidad/es adjudicataria/s realizará/n el seguimiento general del servicio, con el objeto de garantizar la calidad del mismo.

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio comprende las siguientes actuaciones básicas:

Actuaciones de carácter doméstico.
Actuaciones de carácter personal.

A) 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 usuarias.

b) Relacionados 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.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25
Observaciones		Página	9/29
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==		



B). Actuaciones de carácter personal.

Son aquellas actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias 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 y 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.

Se excluyen expresamente del Servicio de Ayuda a Domicilio:

- La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica.
- Las actuaciones no directamente vinculadas a la persona dependiente

La situación de personas que viven solas es una realidad cada vez mayor en nuestras ciudades. Es un objetivo del servicio de ayuda a domicilio promover la convivencia de la persona en su grupo de pertenencia y con su entorno comunitario y dentro de las actuaciones se establece específicamente las dirigidas a fomentar la participación en su comunidad.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25
Observaciones		Página	10/29
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==		



Dentro del contexto de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Sevilla se plantea necesario prevenir estas situaciones de soledad no deseada, tal como se establece en el I Plan Estratégico Integral para personas mayores de Andalucía 2020-2023.

Se pretende con ello fomentar las redes personales y generar vínculos estables entre las personas dependientes, especialmente entre las personas mayores, todos ello, para prevenir el aislamiento y el sentimiento de soledad no deseada.

Es por ello que se plantea dentro del servicio de ayuda a domicilio la necesidad de generar experiencias innovadoras en este sentido.

11. INTENSIDAD, DIAS DE ATENCION Y FRANJAS HORARIAS.

DIAS, HORARIOS Y FESTIVOS

El servicio de Ayuda a Domicilio lo prestará la/s entidad/es adjudicataria/s, de lunes a domingo en el horario de 6:00 a 22:00 horas, si es diurno, y a partir de las 22:00 horas y hasta las 6:00 horas, si es nocturno. Se prestará preferentemente de lunes a sábado en horario diurno. Cuando sea necesario prestar el servicio en horario nocturno o festivo, se explicará detalladamente las circunstancias y/o motivos que concurren y la temporalidad de la propuesta

Se podrá prestar días festivos, entendiéndose por festivo, a los efectos de este contrato, todos los domingos y los días festivos señalados con tal carácter en el calendario laboral para el municipio de Sevilla.

INTENSIDAD

La intensidad del servicio para aquellas personas que hayan accedido al mismo por haberle sido prescrito el servicio, como modalidad de intervención adecuada a las necesidades de la persona en la correspondiente resolución aprobatoria, de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, estará en función de lo establecido en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención que, en función del grado y/o nivel, se moverá en un intervalo de acuerdo a la normativa vigente. En la intensidad podrán venir detalladas las horas destinadas a las actuaciones domésticas y las horas destinadas a las actuaciones de carácter personal.

La intensidad del servicio para aquellas personas que le haya sido prescrito el servicio por los Servicios Sociales Comunitarios, se moverá en un intervalo de 16 a 40 horas mensuales, de lunes a viernes en horario diurno exceptuando los festivos, rigiéndose en todo caso en función del Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Sevilla.

FRANJA HORARIA

El servicio se prestará, según los casos, en las franjas horarias que a continuación se señalan:

1. 06.00h-08.00h: Prestaciones de acompañamiento, aseo, movilización y dar desayuno.
2. 08.00h-11.00h: Prestaciones de aseo, movilización y dar desayuno.
3. 11.00h-14.00h: Prestaciones de limpieza del domicilio, realización de compra y gestiones.
4. 13.00h-16.00h: Prestaciones de preparación de comida, ayudar a comer y acostar la siesta.
5. 16.00h-19.00h: Prestaciones de dar la merienda y levantar de la siesta.
6. 19.00h-22.00h: Aseo de la tarde, dar de cenar y acostar.
7. 22.00h-06.00h: Vela, acompañamiento.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	11/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			

HORARIOS

La concreción de horarios corresponde a la/s entidad/es adjudicataria/s del servicio, en coordinación con el usuario y atendiendo a sus necesidades, salvo situaciones excepcionales y motivadas en las que el técnico municipal establecerá el horario.

12. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

12.1. ALTAS, PRESENTACION Y MODIFICACIONES.

GESTIÓN DEL ALTA:

Tras valoración de los técnicos municipales de la situación, el inicio de la prestación del servicio se determinará mediante la entrega de Órdenes de Alta, por los Servicios Centrales a la/s entidad/es adjudicataria/s, donde se determina:

- Datos de identificación de la persona que será beneficiaria del servicio y personas de contacto.
- Las actuaciones, la franja horaria, el número de horas y periodicidad con que ha de prestarse el servicio en cada caso y la inclusión de festivos.
- El copago que tendrá que aportar la persona beneficiaria del servicio, en caso de que proceda.
- Información sobre movilidad, convivencia y presencia o no de animales.
- Las modificaciones y observaciones que sean precisas introducir en cada caso para garantizar el mejor funcionamiento del servicio.

La/s entidad/es adjudicataria/s deberán admitir como usuario del servicio a aquellas personas designadas desde la Delegación competente en materia de Servicios Sociales.

PLAZO DE INICIO: El inicio de la prestación del Servicio por la/s entidad/es adjudicataria/s se realizará con la mayor brevedad posible. En ningún caso el plazo será superior a 7 días, a partir del día siguiente del recibo de la Orden de Alta.

La/s entidad/es adjudicataria/s deberán disponer de un protocolo de alta y presentación para personas en situación de dependencia con carácter general (mayores, menores, personas con discapacidad,...) y un protocolo específico para aquellos casos que presenten trastornos de conducta por diferentes causas (personas con enfermedad mental, personas con deterioro cognitivo,...).

Los Servicios Sociales Comunitarios podrán prescribir el SAD por vía de urgencia ante situaciones de extrema y urgente necesidad por causas sobrevenidas que afecten a las capacidades funcionales y que requieran la inmediata prestación del servicio, tal como se establece en el Reglamento de Ayuda a Domicilio.

En casos de extrema urgencia para la atención, el servicio habrá de prestarse como máximo dentro de las 24 horas posteriores.

La/s entidad/es adjudicataria/s comunicarán en el momento del alta a través de los medios informáticos oportunos el comienzo de la prestación a los Servicios Sociales Comunitarios y posteriormente con carácter mensual a través del Cuadrante de Incidencias Mensual.

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO: La presentación se realizará preferentemente en el domicilio de la persona dependiente, donde estará presente la persona beneficiaria y/o representante legal, la entidad que gestiona el servicio y el personal técnico referente de los Servicios Sociales Comunitarios si fuera necesario.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25
Observaciones		Página	12/29
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==		



En la presentación del servicio, la/s entidad/es adjudicataria/s informará a la persona beneficiaria sobre la entidad que presta el servicio, la concreción del servicio (prestaciones concedidas y horarios), las funciones del personal auxiliar de ayuda a domicilio, el procedimiento a seguir ante incidencias del servicio, el sistema de control de presencia del personal auxiliar de ayuda a domicilio y canales de comunicación con la entidad e informará sobre derechos y obligaciones y las normas del servicio.

Realizará la presentación del personal auxiliar de ayuda a domicilio que prestará el servicio y mostrará el Documento de identificación del/a auxiliar de ayuda a domicilio. Igualmente entregará el Documento de Normas del Servicio de Ayuda a Domicilio, quedándose la empresa con copia firmada de aceptación de estas normas y la Guía de Consulta para la persona cuidadora familiar.

Se entregará un documento especificando el reparto de horas anuales con los ajustes mensuales e identificando las horas de atención personal y domesticas (cuadrante anual de reparto de horas). Igualmente se informará del control de presencia y se hará entrega del documento oportuno.

MODIFICACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La/s entidad/es adjudicataria/s gestionarán las modificaciones del servicio que se planteen voluntariamente por parte de las personas beneficiarias que se ajusten a las indicaciones establecidas por el Ayuntamiento de Sevilla para su posterior validación.

La/s entidad/es adjudicataria/s comunicarán las modificaciones a través de los medios informáticos oportunos a los Servicios Sociales Comunitarios y posteriormente con carácter mensual a través del Cuadrante de Incidencias Mensual.

12.2. SEGUIMIENTO DE CASOS

En relación al Servicio de Ayuda a Domicilio, es necesario el seguimiento del caso, es decir, seguimiento del Proyecto de Intervención y de la evolución de la prestación de la ayuda a domicilio. La/s entidad/es adjudicataria/s deberán realizar:

Seguimientos iniciales: Todos los casos tendrán un seguimiento inicial dentro de los primeros quince días de inicio del servicio para valorar la adaptación de la persona beneficiaria al servicio y al personal auxiliar de ayuda a domicilio, la/s entidad/es adjudicataria/s deberán disponer de un protocolo para personas en situación de dependencia con carácter general (mayores, menores, personas con discapacidad,...) y un protocolo específico para aquellos casos que por circunstancias socio familiares, presentan indicadores de riesgo social y necesitan de un seguimiento más exhaustivo.

Seguimientos periódicos: Todos los casos en alta del servicio tendrán un seguimiento periódico y la/s entidad/es adjudicataria/s deberán disponer de un protocolo para ello para personas en situación de dependencia con carácter general (mayores, menores, personas con discapacidad,...) y un protocolo específico para aquellos casos que por circunstancias socio familiares, presentan indicadores de riesgo social y necesitan de un seguimiento más exhaustivo.

La/s entidad/es adjudicataria/s deberá/n informar del seguimiento de casos a través de sistemas informáticos y con carácter mensual a través de informe de seguimiento al personal técnico referente en los Servicios Sociales Comunitarios.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	13/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			

12.3. INCIDENCIAS QUE DIFICULTEN O IMPIDAN EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Las entidades y el personal que presta la atención deberán evitar todo conflicto personal con la persona beneficiaria. En caso de presentarse algún incidente que dificulte o impida el normal funcionamiento del servicio (Ejemplo: presencia de animales peligrosos, trato inadecuado al personal del SAD,...), La/s entidad/es deberá/n tener un protocolo de atención y gestión de incidencias.

La/s entidad/es adjudicataria/s deberá/n informar de las distintas incidencias y gestión de las mismas a través de sistemas informáticos y con carácter mensual a través de informe al personal técnico referente en los Servicios Sociales Comunitarios.

12.4. SITUACIONES DE URGENCIAS

La/s entidad/es adjudicataria/s deberá/n disponer de un protocolo de actuación en los casos de urgencias donde, por circunstancias sobrevenidas, se generen situaciones de especial dificultad (Ejemplo: urgencias médicas, incendio, inundaciones,...)

12.5. SITUACIONES DE EMERGENCIAS

La/s entidad/es adjudicataria/s deberá/n tener un plan de contingencia donde se detallan las medidas que se deben tomar para garantizar que una empresa pueda continuar operando en caso de alguna crisis o emergencias social o sanitaria.

Se tendrá especial atención a los procedimientos y protocolos establecidos frente a los riesgos de exposición a Coronavirus SARS-CoV-2, incidiendo en las medidas de prevención y control de la infección.

12.6. QUEJAS Y RECLAMACIONES

La/s entidad/es adjudicataria/s deberá/n disponer de un protocolo para la gestión de quejas y reclamaciones, tanto las derivadas por los Servicios Municipales como las presentadas directamente a la empresa por la persona beneficiaria y/o familiar. En el caso de reclamaciones canalizadas a través de los Servicios Municipales la/s entidad/es adjudicataria/s emitirán informe al respecto.

En la Memoria se reflejará un análisis cualitativo y cuantitativo de las quejas y reclamaciones gestionadas según modalidad.

13. SISTEMAS DE COORDINACIÓN.

La coordinación necesita tener un carácter permanente y continuo y debe ser el resultado de todo un conjunto de actitudes, de comportamientos, de decisiones y de acciones que se extienden a través de todo el proceso de trabajo.

13.1. COORDINACION INTERNA

La/s entidad/es adjudicataria/s deberá/n disponer de un procedimiento de coordinación interna, es decir, dentro de su propia organización a nivel gerencial y técnico.

La coordinación se establecerá entre los distintos niveles jerárquicos, ya que esto favorece que los/las profesionales que trabajan directamente con la población puedan realizar un trabajo acorde con las líneas de trabajo determinadas e, igualmente con carácter horizontal, permitiendo que las actuaciones de las distintas unidades o equipos estén conectadas (coordinadores/as, ayudantes de coordinación y auxiliares de ayuda a domicilio).

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	14/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			

13.2. COORDINACION EXTERNA

COORDINACION ENTIDAD- SERVICIOS CENTRALES

Existirá una reunión bimensual, entre las personas responsables de la/s entidad/es adjudicataria/s y la persona director/a del contrato al objeto de realizar el seguimiento de estas prescripciones técnicas.

En cualquier momento, a instancia de alguna de las partes, podrán ser convocadas reuniones para cualquier asunto de interés.

Con carácter mensual entregaran informe resumen por Centro de Servicios Sociales del nº de coordinadores/as, ayudantes de coordinación y auxiliares, nº de casos y horas de SAD por dependencia y por prescripción de los Servicios Sociales Comunitarios (Sistematización de datos de casos, personal y horas facturadas) ,ayudas técnicas incorporadas (Informe de Ayudas Técnicas), así como informes de las altas, bajas, modificaciones, incidencias y seguimiento de casos que se produzcan (Cuadrante de Incidencias Mensual).

Existirá coordinación permanente entre la/s entidad/es adjudicataria/s (responsable director/a de coordinación técnico) y la persona director/a del Contrato.

COORDINACION ENTIDAD- SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Existirán espacios de coordinación entre Servicios Sociales Comunitarios y los/as Coordinadores/as del servicio de la/s entidad/es adjudicataria/s para la gestión técnica del servicio, promoviendo para tal fin los siguientes espacios reguladores:

Ante situaciones graves o muy graves o situaciones de urgencias, la coordinación se realizará de forma ágil.

Para otros contenidos, se realizará una coordinación mensual preferentemente a través de medios telemáticos.

Los contenidos, en función de los casos y seguimiento establecido, serán entre otros:

1. Control de horas facturadas.
2. Cuadrante de incidencias mensual.
3. Información de nuevas altas.
4. Seguimiento de los objetivos operativos.
5. Seguimiento de actuaciones.
6. Detección de Necesidades de la persona dependiente y su contexto de convivencia.
7. Actuaciones preventivas.
8. Valoración del grado de satisfacción de la persona usuaria.
9. Quejas y Reclamaciones.
10. Otros

No obstante, en cualquier momento, a instancia de alguna de las partes podrán ser convocadas reuniones para cualquier asunto de interés.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25
Observaciones		Página	15/29
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==		



13.3. COORDINACION ENTRE ENTIDADES ADJUDICATARIAS

El Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de Sevilla es único, si bien, podrá ser gestionado a través de distintas entidades adjudicatarias con actividad empresarial independiente. El Ayuntamiento favorecerá la coordinación que sea necesaria para la gestión del servicio. Las actuaciones exigidas para la coordinación se concretan en:

- Reuniones conjuntas.
- Procedimiento de traslado de domicilio que afecten a diferentes Lotes.
- Informe sobre el servicio y circunstancias especiales, si las hubiera, de la persona usuaria que se traslada.
- Información sobre ayudas técnicas que tuviera, recuperación de festivos, reparto mensual y liquidación del copago.

14. EVALUACIÓN

La/s entidad/es adjudicataria/s presentará/n una evaluación a final del mes de junio y otra al final del mes de diciembre. La memoria evaluativa debe contener al menos las siguientes variables:

- SAD Dependencia/ SAD por prescripción de los Servicios Sociales Comunitarios.
- Zonificación por UTS/ Centro de Servicios Sociales
- Calendarización: cronología mensual
- Sexo
- Grupos de edad

La memoria deberá contener un apartado cualitativo y otro cuantitativo de cada uno de los aspectos.

Los apartados serán:

1. Organigrama de la empresa.
2. Auxiliares de ayuda a domicilio. Cambios en la plantilla. Contrataciones.
3. Funcionamiento del servicio: altas- bajas y modificaciones.
4. Seguimiento de la marcha general del Servicio.
5. Seguimiento del servicio ante situaciones excepcionales (Covid19)
6. Seguimiento de casos.
7. Actuaciones domésticas y actuaciones de carácter personal
8. Coordinación interna (empresa).
9. Coordinación externa (ayuntamiento).
10. Coordinación entre entidades adjudicatarias
11. Facturación.
12. Formación.
13. Limpieza de choque.
14. Departamento de Asistencia Técnica.
15. Programas y Sistemas Informáticos.
16. Sistemas de comunicación.
17. Incidencias que dificulten o impidan el normal funcionamiento del servicio
18. Quejas y Reclamaciones, número, motivos y resolución.
19. Ayudas técnicas implantadas.
20. Experiencia piloto innovadora para prevenir el aislamiento y soledad no deseada.
21. Seguimiento de control de calidad realizado por la/s entidad/es: Encuesta de Satisfacción.
22. Análisis del perfil de usuarios del SAD

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25
Observaciones		Página	16/29
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==		



Se realizará una Encuesta de Satisfacción de la persona Usuaría durante el desarrollo de la ejecución del contrato por cuenta de la/s entidad/es adjudicataria/s. El contenido de la encuesta y la fecha de realización serán consensuados previamente con la Delegación competente en materia de Servicios Sociales. El informe de resultados de la encuesta de satisfacción será remitido a la persona responsable en los Servicios Centrales, dentro de las fechas concretas que se determinen.

15. FORMACIÓN.

La/s entidad/es adjudicataria/s garantizará/n la formación continuada de todo el personal que participa en la gestión del servicio según horas exigidas en Convenio Colectivo y presentará un Programa de Formación Continua con acciones relacionadas con el objeto del contrato que recoja el tipo de formación (presencial, semipresencial, on line...) nº de personas y perfil al que se dirige, horas, calendario, objetivos, contenidos y evaluación, incluyendo formación en materia de conciliación corresponsable de la vida laboral, personal y familiar de las personas trabajadoras.

Dentro de este Programa de Formación Continua se posibilitaran espacios de grupo de trabajo para intercambio de experiencias entre el personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

En cumplimiento de las cláusulas sociales aprobadas por el Ayuntamiento de Sevilla se deberá añadir a estas horas durante el desarrollo de la ejecución del contrato, la formación de 10 horas en materia de igualdad y prevención de violencia de género, adicionales a lo exigido en Convenio Colectivo para el personal con contratos indefinidos que presta el servicio en la empresa, dentro de la jornada laboral, para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral. Esta formación podrá ser a distancia o presencial.

16. RECURSOS HUMANOS.

16.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL, FUNCIONAL Y CUANTITATIVO

Para el correcto funcionamiento del Servicio, la/s entidad/es adjudicataria/s deberán contar como mínimo con el siguiente personal, para el desempeño de las diferentes funciones:

RESPONSABLE DIRECTOR/A DE COORDINACIÓN,

Tendrá la titulación de Diplomado/a o Grado en Trabajo Social y será responsable de las tareas de coordinación general entre el Ayuntamiento de Sevilla y la/s entidad/es adjudicataria/s que representa. Deberá contar, como mínimo, con una experiencia de tres años en programas o servicios de atención a personas dependientes con similares funciones, debidamente acreditado

COORDINADORES/AS DEL SERVICIO

Por cada 140 casos atendidos de Ayuda a Domicilio deberán disponer de 1 coordinador/a a tiempo completo y por cada fracción de 65 casos adicionales, 1 coordinador/a a media jornada. Esta coordinación será con personal Diplomado/a o Grado en Trabajo Social.

El coordinador/a realizará la organización, gestión y coordinación del servicio y el seguimiento de las personas beneficiarias, incluidas las modificaciones en la gestión que se planteen voluntariamente por parte de las personas usuarias (suspensión, reinicio, modificación de horarios y temporalidad); asimismo realizará el seguimiento presencial del funcionamiento del servicio y la coordinación con el/la trabajador/a social del Centro de Servicios Sociales.

Deberá contar como mínimo con una experiencia de un año en programas o servicios de atención a personas dependientes con similares funciones, debidamente acreditado.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	17/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			

AYUDANTE DE COORDINACIÓN

Por cada 345 casos atendidos de Ayuda a Domicilio existirá 1 ayudante de coordinación a tiempo total y por cada fracción de 103 casos adicionales, 1 ayudante de coordinación a media jornada. Esta figura de ayudante de coordinación deberá disponer del título de Bachiller o Formación Profesional o equivalente.

El ayudante de coordinación, dará apoyo al/la coordinador/a en la organización, gestión y coordinación del servicio.

AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO

Deberá existir en número suficiente para el desarrollo del Servicio.

El personal auxiliar de ayuda a domicilio son las personas encargadas de realizar, para cada persona beneficiaria, las tareas señaladas en la propuesta de alta del servicio.

CUALIFICACION PROFESIONAL DE AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO

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

A estos efectos, en particular se considerarán:

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 Servicios socioculturales y a la Comunidad que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad.

Por otra parte se atenderá a lo dispuesto en la Orden de 21 de marzo de 2012, 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 en la Disposición transitoria única sobre cualificación profesional del personal auxiliar de ayuda a domicilio.

Igualmente se atenderá a lo dispuesto en la Resolución de 28 de julio de 2015, conjunta de la Dirección-Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia en Andalucía y de la Secretaría General de Servicios Sociales, por la que se establecen medidas en materia de acreditación de la cualificación profesional del personal de atención directa en instituciones sociales y en el domicilio.

FUNCIONES

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

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25
Observaciones		Página	18/29
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==		



- a) Realizar las actuaciones de carácter doméstico y personal.
- b) 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.
- c) Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar autónomamente.
- d) Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del servicio.
- e) Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda en los modelos establecidos para el servicio.
- f) Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas usuarias.

DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA

Asimismo, la/s entidad/es adjudicataria/s deberá/n disponer, para el correcto funcionamiento del Servicio, de un Departamento de Asistencia Técnica dirigido a personas beneficiarias, a familias y a profesionales.

Estará compuesto por psicólogo/a, y terapeuta ocupacional. Deberá disponer de un procedimiento donde aparezcan las distintas funciones y actuaciones de los/as profesionales que lo componen.

Las funciones del psicólogo/a serán las de apoyo y asesoramiento, así como mediación y seguimiento en aquellos casos que presenten conflictos en la prestación del servicio de ayuda a domicilio. Se dedicará a razón de 1 hora semanal por cada 60 casos atendidos.

Otro objetivo fundamental, dentro de las cláusulas sociales, es el respeto a las normas de accesibilidad universal. La accesibilidad puede entenderse en dos sentidos por una parte, la accesibilidad de la empresa con respecto a la persona usuaria y por otra, la accesibilidad en la prestación del servicio. En esta línea, es fundamental, la figura del/la profesional Terapeuta ocupacional para que pueda valorar, orientar y asesorar en todo lo relacionado con las ayudas técnicas y adaptación y accesibilidad del hogar. Se dedicará a razón de 1 hora semanal por cada 60 casos atendidos.

16.2. GESTION DEL PERSONAL: PROCESO DE SELECCIÓN, INCORPORACION, COBERTURA DE VACANTES Y ABSENTISMO.

La/s entidad/es adjudicataria/s contará/n con los mecanismos internos necesarios para la planificación, gestión y control del personal, es decir, contarán con un procedimiento de gestión de personal de atención ordinaria, fines de semana y festivos, tanto a nivel de gerencia como de personal auxiliares, donde se incluya el proceso de selección, proceso de incorporación, cobertura de vacantes, sustituciones, proceso de sanciones y prevención del absentismo laboral.

Dentro de estos procedimientos cobran especial importancia los protocolos de actuación ante sustitución ordinaria y planificada de auxiliares y actuación ante la ausencia no prevista del/la auxiliar en el servicio.

El personal de la/s entidad/es deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre inexcusablemente el secreto profesional.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	19/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			

16.3. PLANIFICACION, GESTION Y SEGUIMIENTO DEL PERSONAL AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO

La/s entidad/es adjudicataria/s deberán disponer de un procedimiento de planificación, gestión y seguimiento del servicio que desarrolla el personal auxiliar de ayuda a domicilio, especialmente en relación a las actuaciones desarrolladas y el cumplimiento de horario, a través de un sistema de control de presencia (conforme al apartado 16-funciones del personal auxiliar de ayuda a domicilio, letra e).

La/s entidad/es adjudicataria/s deberán tener un archivo con datos personales y fotografías de todo su personal.

La/s entidad/es adjudicataria/s procurarán los mínimos cambios de auxiliar de ayuda a domicilio en la atención al usuario, con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. Igual consideración tendrán las sustituciones.

Para garantizar la seguridad de la persona usuaria del servicio, el personal de la/s entidad/es irá debidamente acreditado mediante una tarjeta identificativa en la que figure el nombre y apellidos, la fotografía del trabajador/a y el logotipo o sello de la/s entidad/es adjudicataria y del Ayuntamiento de Sevilla.

Las funciones del personal auxiliar de ayuda a domicilio se desarrollarán bajo las orientaciones que el personal técnico municipal de los Servicios Sociales Comunitarios, darán a la/s entidad/es adjudicataria/s del Servicio.

17. RECURSOS MATERIALES.

RECURSOS MATERIALES

La/s entidad/es adjudicataria/s, deberá/n contar con un local en Sevilla dónde desarrollar las funciones administrativas, de coordinación y seguimiento, así como infraestructura propia o concertada para el desarrollo de la formación.

La/s entidad/es adjudicataria/s aportará/n los recursos materiales necesarios para el desarrollo del servicio y para el desarrollo de la actividad del personal auxiliar de ayuda a domicilio, garantizando el reparto de dicho material periódicamente en las zonas donde se preste el servicio, con especial atención a los equipos de protección individual tal como recoge el Reglamento (UE) 2016/425 del Parlamento Europeo y del Consejo de 9 de marzo de 2016 relativo a los equipos de protección individual y por el que se deroga la Directiva 89/686/CEE del Consejo (Texto pertinente a efectos del EEE) y el Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, o en su caso, la normativa en vigor.

Igualmente la/s entidad/es adjudicataria/s deberá/n facilitar las medidas necesarias que dispongan la normativa vigente.

AYUDAS TECNICAS

Dentro del contexto anteriormente mencionado de cláusulas sociales de accesibilidad en la prestación del servicio cobran especial relevancia las ayudas técnicas, tanto para los profesionales que prestan el servicio como para las personas beneficiarias de los mismos.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	20/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			

Para aquellos casos de personas dependientes que los domicilios o mobiliarios presenten dificultades en la prestación del servicio, o bien, personas con obesidad o poca movilidad funcional, la/s entidad/es adjudicataria/s, deberá facilitar a las personas beneficiarias que el Ayuntamiento detecte con necesidad de este recurso y sea valorado previamente por la figura del Terapeuta ocupacional, las ayudas técnicas de grúas con arnés y camas articuladas con colchón anti escara necesarias para la movilización de las personas. Se establecerá una lista de reserva para la adjudicación de dichas ayudas que será remitida mensualmente a Servicios Centrales.

A la fecha de inicio del contrato se pondrá a disposición por parte de la entidad/es adjudicataria/s el número de grúas con arnés y camas articuladas con colchón anti escara que se señalan en el siguiente cuadro para cada uno de los lotes.

LOTE	ZONA DE TRABAJO SOCIAL	GRUAS CON ARNES	CAMAS ARTICULADAS
Nº 1	Casco Antiguo- Norte	25	14
Nº 2	Este- Alcosa- Torreblanca	37	16
	Cerro -Amate		
Nº 3	Macarena- Triana- Los Remedios	32	21
Nº 4	Nervión- San Pablo	55	34
	Sur- Bellavista- La Palmera		

Durante el desarrollo de la ejecución del contrato se pondrá a disposición y a requerimiento de la Administración el siguiente número de grúas con arnés y camas articuladas con colchón anti escara.

LOTE	ZONA DE TRABAJO SOCIAL	GRUAS CON ARNES	CAMAS ARTICULADAS
Nº 1	Casco Antiguo- Norte	6	2
Nº 2	Este- Alcosa- Torreblanca	8	3
	Cerro -Amate		
Nº 3	Macarena- Triana- Los Remedios	7	4
Nº 4	Nervión- San Pablo	12	6
	Sur- Bellavista- La Palmera		

El traspaso de grúas y/o cama articulada a una nueva personas beneficiarias implicará la adquisición de un nuevo arnés y/o colchón anti escara. Igualmente, la/s entidad/es adjudicataria/s deberá/n disponer de otras ayudas técnicas según la relación y características mínimas que se detallan a continuación

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	21/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			

Características mínimas de las ayudas técnicas:

Silla aseo ducha: silla de aluminio para ducha. Asiento tipo herradura y respaldo. Con patas extensibles para graduar altura.

Banqueta: banqueta de aluminio sin respaldo para ducha. Con patas extensibles para graduar altura.

Silla aseo/wc con ruedas: silla de aseo y de wc móvil para su utilización dentro del cuarto de baño y/o colocación encima de inodoro. Asiento redondo que facilita la higiene. Reposabrazos y reposapiés abatibles.

Silla aseo/wc con ruedas modelo Clean: lo último en diseño de sillas para la higiene, con medida de ancho reducida (520 mm) que facilita el acceso al cuarto de baño sin tener que realizar obra para modificar el ancho de puerta.

Silla wc fija: esta silla ofrece un asiento inodoro para su uso en habitación durante el día y también por las noches.

Tabla aseo bañera con asa: tabla de transferencia a la bañera, permite el acceso lateral con un asa en el extremo para facilitar el acceso a la bañera. Con cuatro puntos de ajuste regulable para su fijación.

Asiento giratorio de bañera: material de acero inoxidable, reposabrazos integrados y una palanca con cuatro posiciones.

Lavacabezas: material de resistente plástico vinilo con dos aros hinchables y una abertura para el cuello. Incorpora un drenaje para vaciar el agua.

Elevador wc: de 10 cm con dos puntos de ajuste sin tapa.

Elevadores de 9cm: conos de refuerzo eleva camas y sillas de 9 cm para grandes patas de los muebles.

Elevadores de 14cm: conos de refuerzo eleva camas y sillas de 14 cm para grandes patas de los muebles.

Disco giratorio: disco giratorio para transferencias que facilita el giro de personas de pie.

Asidera barandilla de cama: asidera barandilla que ayuda a incorporarse y a mantener el equilibrio cuando se está junto a la cama. Da confianza y estabilidad para entrar y salir de la cama. Se ajusta fácilmente al somier con las cinchas incluidas.

Barandillas abatibles: pareja de barandillas abatibles. Se adaptan a la mayoría de las camas, y no precisan de ninguna herramienta para su instalación.

Durante el desarrollo de la ejecución del contrato se pondrá a disposición por parte de la entidad/es adjudicataria/s con el número de ayudas técnicas que se señalan en el siguiente cuadro para cada uno de los lotes.

LOTE	Nº 1	Nº 2	Nº 3	Nº 4
	Casco Antiguo Norte	Este-Alcosa-Torreblanca Cerro - Amate Este	Macarena-Triana-Los Remedios	Nervión-San Pablo Sur-Bellavista-La Palmera
Silla Aseo ducha	35	50	40	70
Banqueta	5	7	5	10
Silla aseo/wc ruedas	25	45	25	55
Silla aseo/wc ruedas modelo Clean	4	4	2	6
Silla wc Fija	5	9	7	12
Tabla aseo bañera	8	8	5	10

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	22/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			

Asiento giratorio de bañera	4	8	5	10
Lavacabezas	30	45	35	73
Elevador WC	30	30	30	48
Elevadores 9cm	15	22	20	36
Elevadores 14 cm	15	22	20	36
Disco Giratorio	6	9	8	12
Asidera barandilla de cama	3	4	3	6
Barandillas abatibles	8	12	8	19
Otros productos de apoyo	5	8	6	10

De todas las Ayudas Técnicas implantadas, deberá informar con carácter mensual a través de informe de aplicación de ayudas técnicas a Servicios Centrales (Informe de Ayudas Técnicas).

GUIA DE CONSULTA

Asimismo, la/s entidad/es adjudicataria/s deberá/n presentar el contenido de una guía de consulta para el/la cuidador/a familiar que aborde, como mínimo, el asesoramiento en técnicas para el cuidado de la persona en situación de dependencia y la prevención del desgaste inherente a las labores de cuidado. La/s entidad/es adjudicataria/s, dispondrán del número de ejemplares suficientes para entregar a cada uno de los casos nuevos.

LIMPIEZA DE CHOQUE

En aquellos supuestos que determine expresamente la Delegación competente en materia de Servicios Sociales, la/s entidad/es adjudicataria/s deberá/n ofrecer, como prestación de carácter complementario, un número de horas de limpieza de choque durante la ejecución del contrato tal como aparece en el siguiente cuadro

LOTE	ZONA DE TRABAJO SOCIAL	HORAS DE LIMPIEZA DE CHOQUE CONTRATO
Nº 1	Casco Antiguo- Norte	70
Nº 2	Este- Alcosa- Torreblanca Cerro - Amate	120
Nº 3	Macarena- Triana- Los Remedios	200
Nº 4	Nervión- San Pablo Sur- Bellavista- La Palmera	440

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrg0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	23/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrg0XfhL1R9w==			

APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Deberá disponer de un sistema informático que cumpla los criterios de seguridad y datos exigibles por la legislación vigente que permita la gestión integral del servicio de ayuda a domicilio conforme a los contenidos mínimos siguientes.

- Datos de identificación de la persona beneficiaria
- Datos del servicio a prestar
- Datos de la gestión del servicio
- Datos de seguimiento del servicio
- Datos de seguimiento de la persona beneficiaria
- Datos de reclamaciones, quejas y sugerencias
- Historial de la persona beneficiaria
- Datos relativos a la facturación

Por otra parte, este sistema tendrá que estar en red (web) para que permita el acceso a los servicios sociales municipales y conocer en tiempo real en consulta diaria y desde las oficinas municipales la situación general del servicio y los datos específicos de la actividad y atención a las personas beneficiarias.

La/s entidad/es adjudicataria/s deberán disponer de aplicaciones informáticas que permitan una interoperabilidad entre sus sistemas de gestión del servicio y otros sistemas municipales o autonómicos.

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

La/s entidad/es adjudicataria/s tendrá/n que garantizar 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 las distintas partes implicadas fundamentalmente entre personal técnico, coordinadores/as, auxiliares de ayuda a domicilio y personas beneficiarias, a fin de favorecer el intercambio de información, coordinar actuaciones y resolver incidencias.

Para la comunicación interna de su personal existirá una plataforma web. El personal que integra el equipo de coordinación deberá tener equipos informáticos y Smartphone con capacidad suficiente para la gestión del servicio.

En la interacción con las personas beneficiarias deberá existir una plataforma web on line y buzón de sugerencias on line y comunicación a través de correo electrónico y sistema de gestión telefónica con las características técnicas necesarias y el personal de atención adecuado al volumen de demanda que exista en base al número de personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio, garantizando una atención eficaz, rápida y gratuita, así como otros sistemas alternativos de comunicación: mensajería móvil, cartas, etc.

En la comunicación con el Ayuntamiento deberá existir una plataforma web, correo electrónico y sistema telefónico de contacto.

En base a la cláusula social de accesibilidad estos sistemas de comunicación deberán dar respuesta a los distintos tipos de diversidad funcional, cognitiva, física, sensorial y mental que puedan presentar las personas beneficiarias del SAD

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	24/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			

18. INFORMES

La/s entidad/es adjudicataria/s deberán emitir a los Servicios Sociales Municipales, con carácter periódico y de forma telemática informes, según el formato que establezca la Delegación competente en materia de Servicios Sociales (Excel o similar), conteniendo los datos necesarios para el seguimiento del servicio.

Resumen detalle de algunos informes básicos a emitir por la/s entidad/es adjudicataria/s:

INFORME	TEMPORALIDAD	DIRIGIDO A
Memoria evaluativa	Semestral y anual	Servicios Centrales
Informe Encuesta de Satisfacción	Anual	Servicios Centrales
Cuadrante de incidencias mensual	Mensual	Servicios Centrales
Informe reclamaciones	A petición	Servicios Centrales
Sistematización de datos de casos, personal y horas facturadas	Mensual	Servicios Centrales
Informe ayudas técnicas	Mensual	Servicios Centrales
Factura	Mensual	Servicios Centrales
Ordenes de Emisión	Mensual	Servicios Centrales
Listado de recuento de horas general	Mensual	Servicios Centrales
Regularización SAD (Facturación y Suspensiones)	Mensual	Servicios Centrales
Cuadrante de incidencias mensual por UTS	Mensual	SS. SS. Comunitarios
Listado de recuento de horas	Mensual	SS. SS. Comunitarios/Servicios Centrales
Listado de Incidencia recuento de horas	Mensual	SS. SS. Comunitarios/Servicios Centrales
Resumen de horas	Mensual	SS.SS. Comunitarios
Albarán	Mensual	SS. SS. Comunitarios
Cuadrante anual de reparto de horas	Alta/ A petición	Usuario/SS.SS Comunitarios
Cuadrante de concreción de tareas	Alta/ Modificaciones	Usuario

19. FACTURACION

La/s entidad/es adjudicataria/s facilitará/n informes de forma telemática y en soporte papel para la gestión de la facturación, según el formato que establezca la Delegación competente en materia de Servicios Sociales y que permita el tratamiento de los datos.

Del 1 al 5 de cada mes, la/s entidad/es adjudicataria/s entregarán al personal técnico referente el recuento de horas correspondientes al mes natural anterior, quien a su vez lo canalizará a la Jefatura de Zona para la conformación del albarán.

La facturación se adecuará a lo exigido en el pliego de cláusulas administrativas.

Para el control de la facturación se presentará para cada una de las modalidades los siguientes documentos:

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==		Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas		Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez		Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez		Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones			Página	25/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==				

Listado de recuento de horas, en formato Excel en cada uno de los Centros de Servicios Sociales donde aparezca la relación nominal de personas beneficiarias, las horas prescritas y las horas facturadas según tipología de horas.

Listado de incidencias del recuento de horas, en formato Excel en cada uno de los Centros de Servicios Sociales donde aparezcan la relación nominal de personas beneficiarias que no facturan completo y el motivo.

Resumen de horas, en formato Excel, en cada uno de los Centros de Servicios Sociales, se presentará el resumen de las horas facturadas según tipología y el total.

Albarán, se presentará en cada una de las Zonas de Trabajo Social, con la información de las horas facturadas en cada Centro de Servicios Sociales, con el detalle del precio/hora, copago y facturación total.

Ordenes de Emisión, se presentará en Servicios Centrales en formato Excel, con las horas facturadas y precio /hora, así como el copago y la factura general.

Listado de recuento de horas general, se presentará en Servicios Centrales, en formato Excel donde aparecerá la relación nominal de todas las personas beneficiarias de todos los Centros de Servicios Sociales, las horas prescritas y distribución entre domésticas y personales, horas facturadas según tipología (domesticas/personales) y general, el copago y la facturación total.

Listado de facturación por periodos y listados de suspensiones mensuales.

Los datos de la facturación en cuanto a número de personas beneficiarias y nº de horas según tipología (horas de carácter domésticas y horas de carácter personal) se reflejarán mensualmente en el Informe de Sistematización de datos de casos, personal y horas facturadas

Las empresas participarán en el proceso de regularización de horas de SAD de carácter mensual para la liquidación del servicio de ayuda a domicilio.

20. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA

En el supuesto de huelga en el sector o empresa al que pertenezcan los/as trabajadores/as adscritos/as al servicio, La/s entidad/es adjudicataria de la prestación del servicio, que es definido como una prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios en el ámbito del Sistema Público de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (art. 1 de la Orden de 15 de Noviembre de 2007) y, por tanto, un servicio público de inaplazable necesidad y en el que concurren circunstancias de especial gravedad que afectan a la salud y la integridad física de las personas, asumirá las siguientes obligaciones:

- a) Preavisar y mantener informado permanentemente al Área responsable del servicio, de las incidencias y desarrollo de la huelga.
- b) Incluir en la negociación, con objeto de llegar a un acuerdo con el Comité de Huelga, la adopción de las medidas procedentes para asegurar el mantenimiento del servicio público esencial de ayuda a domicilio, al mismo tiempo que el interés general de la comunidad y el derecho fundamental de huelga de los trabajadores y trabajadoras.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	26/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			

Por tanto, de conformidad con la normativa vigente, tendrán que negociarse los criterios y el establecimiento de los servicios mínimos. A estos efectos, el Ayuntamiento de Sevilla facilitará la relación de personas usuarias especialmente vulnerables al objeto de priorizar la prestación de estos servicios.

Asimismo, se considera esencial los siguientes servicios que deberán ser cubiertos durante la huelga: Aseo, movilización y alimentación, así como control de la administración del tratamiento médico (en coordinación con los equipos de salud) y tareas de cuidados especiales. Estas tareas de cuidados especiales comprende además para las personas grandes dependientes las siguientes: apoyo en las situaciones de incontinencia, ayuda para realizar cambios posturales, ayuda para levantarse y acostarse y ayuda en el vestir, entre otras.

- c) Antes y una vez finalizada la mencionada huelga, La/s entidad/es adjudicataria deberá/n presentar sendos informes en los que se indiquen los servicios mínimos que se van a prestar y los prestados, así como el número de horas o servicios que, en su caso, se vayan o hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de una semana antes del comienzo de la huelga y tras la finalización de la misma, con la conformidad del servicio municipal responsable del servicio. Una vez comprobados los incumplimientos producidos como consecuencia de la huelga, el Área responsable del servicio procederá a valorar la deducción que corresponda en la factura del período en que se haya producido la huelga legal. Dicha valoración se comunicará por escrito a la/s entidad/es adjudicataria, para su deducción en la factura correspondiente, o en su caso, en la del siguiente periodo de facturación.
- d) Constituye prerrogativa de la Administración, al amparo de lo establecido en el 210 y 211 de texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de Noviembre, así como artículo 10 del Real Decreto Ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre Relaciones de Trabajo, entre otras: Asumir la prestación del Servicio de Ayuda Domiciliaria en los casos de paralización o interrupción total de su prestación por cualquier causa, incluida la huelga o incumplimiento de los servicios mínimos que hayan sido establecidos o caso de duración indefinida de la situación de huelga cuando se produzca perturbación grave y no reparable por otros medios. En estos casos, el Ayuntamiento podrá optar entre la asunción de la prestación del servicio o programa o la resolución del contrato, sin tener derecho el contratista, en caso de resolución, a exigir indemnización de daños y perjuicios.

21. RELACIÓN TÉCNICO-ADMINISTRATIVA CON LA/S ENTIDAD/ES ADJUDICATARIA/S

RELACION ADMINISTRATIVA.

La relación Técnico-Administrativa entre el Ayuntamiento de Sevilla y la/s entidad/es adjudicataria/s, se realizará a través de la Jefatura de Sección del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Servicio de Intervención de los Servicios Sociales que actuará como director/a del contrato para la implantación y seguimiento del proyecto técnico correspondiente.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas		Firmado	15/06/2022 10:59:25
	Monica Sanchez Lopez		Firmado	15/06/2022 08:15:12
	Blanca Pilar Flores Ramirez		Firmado	15/06/2022 08:07:25
Observaciones			Página	27/29
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			



Las funciones del/a Director/a del Contrato se concretan en los siguientes aspectos:

- Implementación, puesta en marcha, seguimiento y evaluación del mismo a nivel técnico.
- Supervisión de la ejecución del contrato.
- Coordinación para la implantación y seguimiento del proyecto técnico con el Responsable Director de Coordinación o persona en quien delegue señalado en la cláusula 16.1 de las presentes prescripciones técnicas.
- Dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.
- Solicitar a la Entidad cuanta información sea necesaria sobre el desarrollo del Contrato.
- Facilitar a la entidad el acceso a la información necesaria para la realización de su trabajo.
- Estar informado de las incidencias que pudieran surgir durante el transcurso del mismo.
- Informar y cotejar la facturación mensual emitida por la entidad mediante, previa comprobación de los servicios ejecutados, para su posterior conformidad por la Jefatura del Servicio de Intervención de los Servicios Sociales para su abono por el Servicio de Administración.
- Informar cuando le sea requerido por la Dirección General de Acción Social o por la Jefatura del Servicio de Intervención de los Servicios Sociales sobre la ejecución e incidencias relacionadas con la prestación del servicio.

PUESTA EN MARCHA. Para la puesta en marcha del SAD, la Delegación competente en materia de Servicios Sociales convocará a la persona responsable de la/s entidad/es adjudicataria/s, para la concreción del funcionamiento y desarrollo del Servicio.

22. INFORMACIÓN A TERCEROS.

La información a terceros por parte de la/s entidad/es adjudicataria/s en materia objeto del contrato, no se podrá realizar sin previa autorización del Ayuntamiento de Sevilla a través de la Delegación competente en materia de Servicios Sociales.

23. CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS.

La entidad adjudicataria habrá de mantener la confidencialidad de los datos. La información proporcionada por la Dirección General de Acción Social acerca de los/as usuarios/as finales de los servicios a contratar, será única y exclusivamente utilizada por la empresa adjudicataria con el fin de proporcionar una mejor asistencia, debiendo garantizar una absoluta privacidad y confidencialidad de dichos datos, estando obligada al estricto cumplimiento de las preceptos contenidos en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos, en lo que respecta al tratamiento) y Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales.

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas		Firmado	15/06/2022 10:59:25
	Monica Sanchez Lopez		Firmado	15/06/2022 08:15:12
	Blanca Pilar Flores Ramirez		Firmado	15/06/2022 08:07:25
Observaciones			Página	28/29
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			



Los datos referentes a las situaciones psicosociales tienen carácter confidencial. Cualquier violación del derecho a la intimidad de las personas daría lugar a las consecuencias previstas según legislación vigente respecto del infractor así como la posible rescisión del contrato.

Las personas responsables de los tratamientos de los ficheros y los encargados del tratamiento deberán implantar las medidas de seguridad con arreglo a lo dispuesto en la legislación vigente, con independencia de cuál sea el sistema de tratamiento de la información.

Sevilla en la fecha abajo indicada

JEFA DE SECCION
DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA
Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

JEFA DE NEGOCIADO
DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA
Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

Fdo.: Mónica Sánchez López

Fdo.: Blanca Pilar Flores Ramírez

Vº Bº
JEFA DE SEVICIO DE INTERVENCION DE LOS
SERVICIOS SOCIALES

Código Seguro De Verificación	z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Amparo Pitel Huertas	Firmado	15/06/2022 10:59:25	
	Monica Sanchez Lopez	Firmado	15/06/2022 08:15:12	
	Blanca Pilar Flores Ramirez	Firmado	15/06/2022 08:07:25	
Observaciones		Página	29/29	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/z6gSoAtNHFBrG0XfhL1R9w==			

