

INFORME TÉCNICO SOBRE LAS CONDICIONES ORGANIZATIVAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO GESTIONADO DE MANERA DIRECTA A TRAVÉS DEL MEDIO PROPIO GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)

10/11/2023

AYUNTAMIENTO DE PUERTO REAL

MARIA JOSÉ ANDRADE IZQUIERDO, Jefatura en funciones del Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de puerto Real

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 1/42 |



INDICE

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | DESARROLLO NORMATIVO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO..... | 4 |
| 2. | GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO..... | 6 |
| 3. | EXIGENCIA DE ACREDITACIÓN EN CASO DE GESTIÓN DIRECTA..... | 7 |
| 4. | INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE ENTIDADES, CENTROS Y SERVICIOS SOCIALES..... | 7 |
| 5. | SISTEMA DE FINANCIACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO..... | 8 |
| 6. | COSTE/HORA MÁXIMO DEL SERVICIO EN EL AYUNTAMIENTO DE PUERTO REAL..... | 10 |
| 7. | PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN EL COSTE DEL SERVICIO..... | 10 |
| 8. | PERSONAS DESTINATARIAS..... | 11 |
| 9. | FINALIDAD DEL SERVICIO..... | 11 |
| 10. | DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS..... | 11 |
| 11. | CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO..... | 11 |
| 12. | VÍAS DE ACCESO AL SERVICIO..... | 12 |
| 13. | MODALIDADES DE ACTUACIÓN..... | 13 |
| 14. | INTENSIDAD DEL SERVICIO..... | 15 |
| 15. | CALENDARIO Y HORARIOS DE ATENCIÓN..... | 15 |
| 16. | DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA USUARIA..... | 17 |
| 17. | RÉGIMEN DE COMPATIBILIDAD..... | 19 |
| 18. | REVISIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO..... | 19 |
| 19. | RECURSOS HUMANOS..... | 21 |
| 20. | DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO BÁSICO QUE PRESTA EL SAD..... | 23 |
| 21. | DERECHOS Y DEBERES DEL PERSONAL AUXILIAR SOCIO-SANITARIO DEL SAD..... | 27 |
| 22. | PLAN DE FORMACIÓN..... | 28 |
| 23. | PREVENCIÓN DE RIESGO LABORALES..... | 28 |
| 24. | UNIFORMIDAD E IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL SOCIO-SANITARIO..... | 30 |
| 25. | MEDIOS MATERIALES PARA LA PUESTA EN MARCHA Y FUNCIONAMIENTO DEL SAD..... | 30 |
| 26. | PROYECTO TÉCNICO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO..... | 32 |
| 27. | FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO..... | 33 |
| 28. | FACTURACIÓN..... | 36 |
| 29. | SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN..... | 36 |
| 30. | VERIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO..... | 37 |
| 31. | PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LAS PERSONAS USUARIAS..... | 38 |
| 32. | RELACIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA CON LAS PERSONAS USUARIAS..... | 38 |
| 33. | SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL..... | 40 |


| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 2/42 |



34. CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES.....40

35. EFFECTOS DEL CAMBIO DE GESTIÓN A MEDIO PROPIO A TRAVÉS SOCIEDAD MERCANTIL LOCAL "GRUPO ENERGÉTICO PUERTO REAL", S.A. (GEN) EN EL SAD.....40

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 3/42 |



ASUNTO: INFORME TÉCNICO SOBRE LAS CONDICIONES ORGANIZATIVAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO GESTIONADO DE MANERA DIRECTA POR EL AYUNTAMIENTO DE PUERTO REAL A TRAVÉS DEL MEDIO PROPIO GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)

María José Andrade Izquierdo, Jefa en Funciones de la Unidad Administrativa del Servicios Sociales del Ayuntamiento de Puerto Real, a los efectos de completar la Memoria Justificativa que determine la modalidad de gestión en la que debe prestarse el Servicio de Ayuda a Domicilio en el término municipal de Puerto Real, **I N F O R M A:**

1. DESARROLLO NORMATIVO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

El servicio de ayuda a domicilio es uno de los servicios fundamentales del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía desde que comenzara a desarrollarse en los años ochenta, y cuyo objetivo es prevenir situaciones de riesgo social, tanto a nivel individual como familiar y promover la permanencia de la persona en su domicilio y entorno comunitario.

En Andalucía, este servicio ha sido objeto de regulación desde el año 1996, adquiriendo su mayor relevancia a partir de la aprobación de la **Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia**, que supuso un considerable avance para que las personas en situación de dependencia pudieran acceder a prestaciones y servicios de calidad con garantía pública y en coherencia con lo previsto en el artículo 24 del Estatuto de Autonomía para Andalucía. Esta Ley regula las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia e incluye, entre los servicios recogidos en su Catálogo de servicios, la ayuda a domicilio.

La **Ley 2/1988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía, al regular el Sistema Público de Servicios Sociales**, definía los Servicios Sociales Comunitarios como estructura básica del mismo. En desarrollo de la mencionada ley, el **Decreto 11/1992, de 28 de enero, por el que se establece la naturaleza y prestaciones de los servicios sociales comunitarios**, introduce en su articulado los servicios de ayuda a domicilio conceptuándolos como aquellos dirigidos a prestar las atenciones necesarias a los ciudadanos, en orden a posibilitar la permanencia en su medio habitual de vida, evitando situaciones de desarraigo, procediéndose a continuación, de acuerdo con la habilitación prevista en la disposición final del decreto referido, a desarrollar el Servicio de Ayuda a Domicilio como Prestación Básica de los Servicios Sociales Comunitarios *mediante* la **Orden de 22 de octubre de 1996, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios**

La aprobación de 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**, que venía a derogar la anterior de 22 de octubre de 1996, en primer lugar implicaba un paso importante en la materia objeto de regulación en cuanto que unificaba en la misma ayuda a domicilio una prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios y la derivada de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, sin crear dos servicios con medios humanos y materiales distintos o con distintas exigencias en cuanto a la acreditación o calidad de los mismos. Abordaba, además, la unificación de la participación de la persona en el coste del servicio, la homologación de un baremo de acceso para las personas que no se encontrasen en situación de dependencia, los requisitos mínimos de formación para el personal auxiliar de ayuda a domicilio y los requisitos y el procedimiento para la acreditación de las entidades prestadoras del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 4/42 |



A la vista de los cambios normativos producidos en materia de formación del personal auxiliar de ayuda a domicilio, del Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 27 de noviembre de 2008, así como de las modificaciones introducidas en el sistema de financiación, se hizo necesario adaptar estos requisitos al marco jurídico vigente, por lo que se aprueba la **Orden de 10 de Noviembre de 2010**, que modifica la de 15 de noviembre de 2007.

En virtud de la **Orden de 21 de marzo de 2012**, se adoptan las medidas necesarias para garantizar la continuidad del servicio en tanto se pone en marcha en la Comunidad el procedimiento que dará lugar a la expedición de los certificados de profesionalidad que permitan acreditar al personal su cualificación específica de atención sociosanitaria a personas en el domicilio.

Por otra parte, ante la necesidad de replantear el sistema de financiación del servicio de ayuda a domicilio en los supuestos en los que se presta a personas en situación de dependencia, a fin de optimizar los recursos y contribuir a la sostenibilidad del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, **la Orden de 28 de junio de 2017**, en coherencia con la asignación mensual a las comunidades autónomas establecida en el Real Decreto 1050/2013, de 27 de diciembre, por el que se regula el nivel mínimo de protección 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, cambia el sistema de entregas a cuenta semestrales por aportaciones mensuales, a mes vencido, y lo incorpora a los convenios de colaboración suscritos.

Con la **Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía**, se promueve el derecho universal de todas las personas a las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales, definiendo como prestación garantizada "El servicio de ayuda a domicilio de los servicios sociales comunitarios no vinculados a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia", con lo que se incrementa la cobertura potencial de acceso al mismo.

La publicación de la reciente **Orden de 27 de julio de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía** responde a la necesidad de actualizar la regulación del servicio aprovechando la experiencia adquirida en su aplicación mediante la colaboración de las administraciones autonómica y local durante más de una década, introduciendo reajustes y mejoras necesarias que se han de exigir para su gestión.

Dicha orden viene a regular de manera unificada el servicio de ayuda a domicilio en Andalucía, cualquiera que sea la vía de acceso al mismo, bien sea por el reconocimiento de la situación de dependencia, o bien por otras circunstancias que hagan precisar del mismo, gestionándose en ambos casos, a través de los Servicios Sociales Comunitarios.

Como novedad, esta nueva regulación aporta flexibilidad en aspectos que mejorarán su organización, tales como la agilización del procedimiento en el acceso al servicio; el mantenimiento del régimen jurídico relativo a la acreditación de las entidades establecido en la Orden de 15 de noviembre de 2007, la determinación de los derechos y deberes del personal auxiliar de ayuda a domicilio y la inclusión de la figura del personal coordinador del servicio, entre otras cuestiones.

2. GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 5/42 |



El Servicio de Ayuda a Domicilio se configura, ya desde la *Ley 2/1988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía* y la *Orden de la Consejería de Asuntos Sociales de 22 de octubre de 1996*, como una prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios en el ámbito del Sistema Público de Servicios Sociales, cuya prestación es competencia de las Corporaciones Locales, quienes asumen la titularidad del servicio, pudiendo gestionarlo de forma directa o indirecta.

La *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia* (Ley de Dependencia), en su artículo 16 determina que las prestaciones y servicios establecidos en la misma se integran en la Red de Servicios Sociales de las respectivas Comunidades Autónomas. Asimismo, en el artículo 12 de la citada Ley prevé la participación de las Entidades Locales en la gestión de los servicios de atención a las personas en situación de dependencia, de acuerdo con la normativa de sus respectivas Comunidades Autónomas y dentro de las competencias que la legislación vigente les atribuye, correspondiendo en este contexto a la Comunidad Autónoma las tareas de planificar, ordenar, coordinar y dirigir, en el ámbito de su territorio, los servicios de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la misma Ley.

Por su parte, la *Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía*, establece en sus artículos 7.2 y 42.2 que el Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía garantizada y exigible como derecho subjetivo ante la Administración competente por las personas que cumplan las condiciones establecidas en la normativa vigente. Asimismo, el artículo 27.1 de la misma Ley establece que la organización y gestión de los servicios sociales comunitarios y sus centros corresponde a las entidades locales de cada territorio, de ámbito municipal o supramunicipal, en el marco de la planificación autonómica y en el ejercicio de las competencias propias en materia de servicios sociales que les atribuyen el Estatuto de Autonomía de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

El Ayuntamiento de Puerto Real viene gestionando el Servicio de Ayuda a Domicilio de manera indirecta desde el año 2008, coincidiendo con la implantación del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, y ante la necesidad de la Corporación Local de hacer frente al aumento de usuarios procedentes de esta nueva modalidad de acceso.

El Ayuntamiento tiene mantiene un contrato administrativo de servicios suscrito con la empresa OHL SERVICIOS – INGESAN, S.A., el 19 de diciembre de 2019 (*REF. S/071/2019, DECRETO 2019D05480 de 25 de noviembre de 2019*), que actualmente se encuentra en periodo de prórroga hasta el 19/12/2023, cuyo coste/hora según los términos de dicho contrato asciende a 12,99€. (DOCE EUROS CON NOVENTA Y NUEVE CÉNTIMOS), con el 4% de IVA incluido.

El día 13 de septiembre de 2023, se ha publicado el anuncio de licitación de un nuevo CONTRATO ORDINARIO DE SERVICIOS DE PRESTACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE CARÁCTER DOMESTICO Y DE CARÁCTER PERSONAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO VINCULADO AL SISTEMA PARA LA AUTONOMIA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA, ASÍ COMO AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO, COMO PRESTACIÓN BÁSICA DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS, con expediente de licitación Numero S/087/2023, y publicado en la Plataforma de Contratación Público el día 15 de septiembre de 2023.

Con fecha de 6 de octubre de 2023, la Asociación Estatal de las Entidades de Servicios de Atención a Domicilio presenta un Recurso especial dirigido al Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía contra los pliegos de esta licitación, y que con fecha de 09/11/2023 vendrá a ser admitido por dicho Tribunal, acordándose la anulación del pliego de cláusulas administrativas particulares, entre otros documentos rigen el procedimiento de adjudicación del contrato citado.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 6/42 |



En virtud de dicho acuerdo, y a la vista de la finalización de la prórroga del contrato originario prevista para el 19/12/2023, mediante el Decreto nº 03153/2023 de fecha 17 de noviembre de 2023 de la Tenencia de Alcaldía responsable del Área de Contratación y Compras, se determina la aprobación de una prórroga forzosa, según lo establecido en el artículo 29.4 de la Ley de Contrataciones del Sector Público, cuyo plazo finalizará al comienzo de un nuevo contrato y, en todo caso, por un periodo máximo de nueve meses (del 20 de diciembre de 2023 al 19 de septiembre de 2024).

En este mismo escenario, la Comisión Consultiva de Contratación Pública de la Junta de Andalucía el 20 de noviembre del presente año, emite el Informe 17/2023, donde se recoge los fundamentos jurídicos que avalan la actualización del precio/hora del contrato originario, conforme al precio de **15,45 euros**, fijado en *Resolución de 24 de abril de 2023 de la ASSDA por la que se actualiza el coste/hora máximo del SAD en el ámbito del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia*.

No obstante, dicho informe establece que la actualización se calculará aplicando al coste/hora máximo del SAD (15,45 €), el porcentaje de baja que ofertó la entidad adjudicataria en la licitación para la adjudicación del contrato. Por tanto, el coste/hora actualizado que será de aplicación durante la prórroga del contrato en vigor, se deduce de los siguientes parámetros:

| TIPO MÁXIMO DE LICITACIÓN | PRECIO OFERTADO POR OHL INGESAN | PORCENTAJE DE BAJA OFERTADO | PRECIO ACTUALIZADO |
|---------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| 13 € | 12,99 € IVA INCLUIDO | 99,92% | 15,44 € IVA INCLUIDO |

Por tanto, la prórroga del contrato con la empresa OHL SERVICIOS – INGESAN S.A., que dará comienzo el 20 de diciembre de 2023, según lo previsto en artículo 29.4 de la Ley de Contrataciones del Sector Público, dispondrá de una consignación presupuestaria conforme al precio actualizado de **15,44 €/hora**.

3. EXIGENCIA DE ACREDITACION EN CASO DE GESTIÓN DIRECTA

Según la Disposición transitoria Primera de la actual *Orden de 27 de julio de 2023, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía*, el procedimiento de acreditación de entidades prestadoras del servicio continuará rigiéndose por lo establecido a tal efecto en la *Orden de 15 de noviembre de 2007*, anterior norma reguladora del Servicio en esta Comunidad Autónoma, en cuyo artículo 15 establece:

"1. El Servicio de Ayuda a Domicilio es de titularidad pública y su organización es competencia de las Corporaciones Locales de Andalucía, que podrán gestionarlo de forma directa o indirecta.

2. En el caso de gestión indirecta las entidades o empresas prestadoras del servicio deberán cumplir los requisitos de acreditación previstos en el artículo 17 de esta Orden. Las funciones de coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación global del servicio, así como el personal que las desarrolle, corresponderán a las Corporaciones Locales"

La gestión directa a medio propio a través del Grupo Energético de Puerto Real (GEN), al tratarse de una sociedad mercantil cuyo capital social pertenece íntegramente al Ayuntamiento de Puerto Real, **no requiere acreditación**, quedando sujetas a este requerimiento las empresas prestadoras del Servicio en caso de modalidad de gestión indirecta.

4. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE ENTIDADES, CENTROS Y SERVICIOS SOCIALES

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 7/42 |



El artículo 86 la *Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía*, modificado por el artículo 24.5 del Decreto-Ley 2/2020, de 9 de marzo, en relación al Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales establece:

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales contará con un registro de entidades, centros y servicios sociales, en el que serán objeto de inscripción registral tanto las entidades titulares o prestadoras de servicios sociales como aquéllas que desarrollen programas e intervenciones de servicios sociales y los centros o servicios dependientes de las mismas que hayan obtenido autorización administrativa, o hayan sido objeto de declaración responsable o comunicación administrativa.
2. Mediante Decreto del Consejo de Gobierno se regulará el contenido, la estructura y organización del Registro.
3. La inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales no tendrá efectos constitutivos, ni conferirá a las personas interesadas más derechos que la constancia de los actos y datos de los que trae causa.
4. La inscripción de las entidades, de los centros y de los servicios sociales será requisito para la celebración de conciertos, concesión de subvenciones o cualquier clase de ayuda de la Administración de la Junta de Andalucía en materia de servicios sociales.
5. Las entidades inscritas deberán comunicar al Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales todas las variaciones que se produzcan en relación con los datos aportados en el documento inicial y que afecten a la propia entidad, al centro o al servicio del que sea titular.

5. SISTEMA DE FINANCIACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

En relación a la financiación del Servicio de Ayuda a Domicilio, la *Orden de 27 de julio de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía*, establece lo siguiente:

1. En el supuesto del servicio *no vinculado* a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, la financiación provendrá de las aportaciones de la Administración General del Estado, la Comunidad Autónoma de Andalucía, las Entidades Locales, y de la persona o unidad familiar o de convivencia destinataria del servicio. Las aportaciones de la Administración General del Estado y de la Comunidad Autónoma de Andalucía se realizarán a través de transferencias anuales por la Consejería competente en materia de servicios sociales para el mantenimiento de la Red de Servicios Sociales Comunitarios, teniendo en cuenta los criterios de financiación previstos en el artículo 41 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, por el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
2. En el supuesto de las personas que tengan reconocida la situación de dependencia y se les haya prescrito el Servicio de Ayuda a Domicilio en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, el servicio 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 destinataria del servicio, sin perjuicio del complemento económico que las Entidades Locales puedan realizar para la Financiación del servicio. A este respecto, el Ayuntamiento de Puerto Real, no ha realizado contribución económicamente alguna en la financiación de esta modalidad de Servicio desde su implantación hasta el momento actual.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 8/42 |



Para garantizar la financiación del Servicio en este último supuesto, la citada *Orden de 27 de julio de 2023 establece que* la Consejería competente en materia de servicios sociales suscribirá convenios de colaboración con los Ayuntamientos de municipios con población superior a veinte mil habitantes y las Diputaciones Provinciales. Mediante estos convenios, las Entidades Locales se comprometen a la prestación del servicio en su ámbito territorial y la citada Consejería a realizar las transferencias correspondientes a la aportación de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Asimismo, para garantizar la prestación del servicio, las Diputaciones Provinciales también podrán suscribir convenios de colaboración con los Ayuntamientos de su ámbito territorial para la prestación del servicio.

El 24 de octubre de 2023, el Ayuntamiento de Puerto Real acordó la suscripción de un nuevo convenio de colaboración con la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, en virtud del cual se garantizará en el término municipal la prestación del Servicio de Ayuda A Domicilio derivado del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, con una vigencia comprendida entre el 25 de octubre de 2023 y el 24 de octubre de 2027.

En la Cláusula Tercera de dicho convenio, se recoge que la aportación de la Comunidad Autónoma se realizará mediante transferencias, en base a la aplicación de las siguientes variables: horas prestadas calculadas a mes vencido, coste/hora del servicio y la aportación de las personas usuarias.

La aplicación de estas tres variables, se realizará de la siguiente manera: Se multiplicará el número total de horas efectivamente prestadas por el coste/hora del servicio, restando a la cantidad resultante las aportaciones efectuadas por las personas usuarias.

A los efectos del coste/hora del Servicio, dicha cláusula del convenio dispone además que:

- En caso de que el Servicio sea prestado por la propia Entidad Local, el coste/hora del servicio será el coste/hora incurrido por la misma, excluidos los costes de gestión que pudieran ocasionar a la Entidad Local en el ejercicio de las competencias prestacionales atribuidas en la *Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local* y la *Ley 5/2010, de 11 de junio de Autonomía Local de Andalucía*, con el límite del coste/hora máximo para su financiación fijado en 15.45 €, por Resolución de 24 de abril de 2023, de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, por la que se actualiza el coste/hora máximo del servicio de ayuda a domicilio en el ámbito del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este coste hora, irá íntegramente destinado a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- En caso de que el Servicio sea prestado por una entidad privada o pública, que no sea a la propia Corporación Local, el coste/hora del mismo será el coste/hora abonado a la entidad, con el límite del coste/hora máximo fijado para su financiación (15,45€) que irá íntegramente destinado a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Así pues, el Ayuntamiento de Puerto Real deberá presentar a mes vencido una liquidación mensual acompañada de un informe de la persona responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio indicando la relación de personas atendidas, el número de horas efectivamente prestadas, el importe de la aportación de las personas usuarias y el coste/hora abonado o incurrido a la entidad prestadora. La presentación de la liquidación mensual, en tiempo y forma, será imprescindible para la efectividad de los pagos mediante transferencias por parte de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

Sin perjuicio de lo anterior, la Corporación Local presentará en los tres primeros meses al cierre de la anualidad que corresponda, un certificado referido a dicha anualidad, con los siguientes datos:

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 9/42 |



Ratificación del contenido de los informes emitidos en cada liquidación mensual, modalidad de gestión adoptada por la Entidad Local, nombre de la entidades pública o privada prestadora del servicio, fecha de los pagos que se le han realizado, importe de los mismos y periodo a los que corresponden.

6. COSTE/HORA MÁXIMO DEL SERVICIO EN EL AYUNTAMIENTO DE PUERTO REAL

Según la Disposición adicional segunda de la *Orden de 27 de julio de 2023, que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía*:

1. A los efectos de la financiación del servicio prestado a las personas que lo tengan reconocido en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, así como los servicios *no vinculados* a esa Ley, el coste/ hora máximo del mismo será el fijado mediante la Resolución de la persona titular de la Dirección-Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía vigente.
2. El coste/hora establecido podrá ser objeto de revisión mediante resolución de la persona titular de la Dirección-Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, que deberá ser publicada en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

En la Actualidad, el coste/ hora actual del Servicio de Ayuda a Domicilio está fijado en **15.45 €**, por Resolución de 24 de abril de 2023, de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, por la que se actualiza el coste/hora máximo del servicio de ayuda a domicilio en el ámbito del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Dicha resolución establece que coste hora irá íntegramente destinado a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

7. PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN EL COSTE DEL SERVICIO

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio participarán en el coste del mismo en función de su capacidad económica, que será determinada en atención a su renta y patrimonio, de conformidad con la normativa vigente que lo regule.

Esta participación se calculará aplicando un porcentaje al indicador de referencia del servicio, de acuerdo con la tabla establecida en el Anexo III, de la nueva *Orden de 27 de julio de 2023, que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía*, común para todas las personas usuarias, 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:

- a) En el supuesto de personas que tengan reconocido el servicio en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, el coste/hora máximo del servicio fijado a los efectos su financiación, multiplicado por las horas mensuales prescritas en la resolución.
- b) En el resto de supuestos, la cuantía de referencia fijada por la Entidad Local multiplicada por las horas mensuales de atención que se presten.

La normativa reguladora en el ámbito de la dependencia de la forma de determinar la capacidad económica y la participación de la persona usuaria en el coste del Servicio de Ayuda a Domicilio será de aplicación a todas las personas usuarias del servicio, cualquiera que sea la situación de la que se derive el acceso al mismo, salvo que se establezca lo contrario.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 10/42 |



8. PERSONAS DESTINATARIAS

Podrán acceder al Servicio de Ayuda a Domicilio todas las personas y, en su caso, unidades familiares o de convivencia, bien a través de resolución aprobatoria del programa individual de atención establecido en el marco de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, o bien como servicio no vinculado a esa ley, a través de Servicios Sociales Comunitarios por carecer de autonomía, temporal o permanente para realizar actividades básicas de la vida diaria o contribuir en su inclusión social. En este último supuesto bastará con que las personas o unidades familiares estén empadronadas en el municipio.

9. FINALIDAD DEL SERVICIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como finalidad la mejora de la calidad de vida, la promoción de la autonomía personal para facilitar la permanencia y la inclusión social de las personas en su medio habitual, la prevención de las situaciones que puedan motivar un deterioro físico o psíquico y la intervención en situaciones de riesgo social o desprotección.

10. DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS

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, integradoras, sociales, de apoyo y cuidado a las personas y unidades familiares o de convivencia con dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio habitual, que pretende alcanzar los siguientes objetivos:

1. 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.
2. Prevenir y evitar el deterioro personal y familiar, así como la institucionalización de las personas, y contribuir a la creación de hábitos que mejoren su calidad de vida.
3. Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias para evitar el desarraigo.
4. Apoyar a las unidades familiares o de convivencia con dificultades para afrontar las responsabilidades de atención y cuidados.
5. Promover la convivencia de las personas en su grupo de pertenencia y en su entorno comunitario, así como la participación en actividades de ocio y la estimulación cognitiva.
6. Atender situaciones coyunturales de crisis personal o convivencial.
7. Servir como medida de apoyo a las personas cuidadoras contribuyendo a su conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

11. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene las siguientes características:

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 11/42 |



- a) Centrado en la persona y en su unidad familiar o de convivencia: desde un enfoque de desarrollo positivo y con la participación de la persona en el proceso de atención, fomentando y evidenciando la diversidad, y respetando los derechos humanos.
- b) Público: su titularidad y responsabilidad corresponde a las Administraciones Públicas de Andalucía.
- c) Carácter integral y continuidad en la atención: considera todos los aspectos o circunstancias que inciden en las necesidades de las personas o unidades familiares o de convivencia, su seguimiento y evaluación de resultados.
- d) Normalizador: posibilita la atención de las personas en su entorno habitual, preferentemente en el domicilio, articulando, cuando la permanencia en el domicilio no resulte viable, alternativas residenciales idóneas.
- e) De proximidad: por su despliegue territorial, allí donde reside la ciudadanía.
- f) Integrador: facilita la relación de las personas y unidades de convivencia con su red social y comunitaria, a través, entre otras, de la participación en actividades de ocio y de estimulación cognitiva, favoreciendo la adquisición y desarrollo de conocimientos, capacidades y habilidades de la persona o grupos de convivencia; fortaleciendo sus redes, su capacidad de adaptación y prevención de posibles situaciones de riesgo.
- g) Preventivo: trata de evitar y detener situaciones de deterioro o internamientos innecesarios, impulsando la competencia y la autonomía personal.
- h) Transitorio: Dado que el servicio se establece para la atención a la persona en un periodo de tiempo determinado, será revisable, mediante el seguimiento y evaluación del mismo. Este periodo de tiempo será determinado en el proyecto de intervención social establecido en el acceso al sistema por la vía de no dependencia.
- i) Técnico: se presta de manera supervisada por un equipo interdisciplinar y cualificado a través de un proyecto de intervención social.
- j) Coordinación interadministrativa: valora las necesidades de las personas usuarias, tanto en el ámbito de los servicios sociales o sanitarios, así como en cualquier otro ámbito.
- k) Calidad: se promueve la mejora continua del servicio a través de un sistema de acreditación y de evaluación permanente de los resultados y formación continua de las personas profesionales.

12. VIAS DE ACCESO AL SERVICIO

El acceso al Servicio de ayuda a domicilio se realizará a través de los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Puerto Real y podrá derivarse de las siguientes situaciones:

1. Tener prescrito el servicio en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención como modalidad de intervención más adecuada de entre los servicios y prestaciones recogidos en el catálogo descrito en la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre*. Una vez prescrito el servicio y comunicada la resolución a la Entidad Local, el acceso será directo. Los Servicios Sociales Comunitarios procederán a dar el alta efectiva a la persona en el servicio dentro del plazo máximo de un mes desde la fecha de notificación de la resolución.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 12/42 |



2. Como servicio no vinculado a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, cuando la persona no tiene reconocida la situación de dependencia o, teniéndola, no está recibiendo una prestación de dependencia.

En este supuesto se valorarán las circunstancias previstas en el baremo del Anexo I, Orden de 27 de julio de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía, al objeto de determinar el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio, mediante la ponderación de la capacidad funcional, situación socio-familiar y redes de apoyo, situación de la vivienda habitual, situación económica y otros factores.

3. En caso de urgencia social, en los términos establecidos en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, suficientemente justificada por los Servicios Sociales Comunitarios, se podrá iniciar la inmediata prestación del servicio no vinculado a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, a propuesta de los Servicios Sociales Comunitarios, sin perjuicio de la posterior tramitación del procedimiento que corresponda, debiendo la empresa contratada responder ante estas situaciones de urgencia mediante la puesta en marcha de la prestación del servicios en un plazo inferior al máximo establecido.

13. MODALIDADES DE ACTUACIÓN

1. ACTUACIONES DE ATENCIÓN PERSONAL.

Son aquellas actividades y tareas que revierten directamente en la persona usuaria, dirigidas a mejorar su calidad de vida, prevenir las situaciones que puedan motivar su deterioro físico o psíquico, o la exclusión social, atender las necesidades de su vida diaria, promover y mantener su autonomía personal, fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad familiar o de convivencia en el domicilio y en su relación con la comunidad. Los servicios relacionados con la atención personal de las personas beneficiarias quedarán enmarcados en los siguientes ámbitos:

a) Relacionadas con la higiene personal:

Fomentar hábitos de higiene adecuados.
Aseo e higiene personal, incluido el cambio de ropa personal y de cama.
Vestir o ayuda en el vestir.

b) Relacionadas con la alimentación:

Ayuda o dar de comer y beber.
Control de la alimentación y fomento de hábitos alimenticios adecuados.

c) Relacionadas con la movilidad:

Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento.
Ayuda para realizar cambios posturales.
Apoyo para la movilidad dentro y fuera del hogar

d) Relacionadas con cuidados especiales:

Apoyo en situaciones de incontinencia
Orientación témporo-espacial.
Ayuda o supervisión de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.
Servicio de asistencia y acompañamiento nocturno

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 13/42 |



e) Relacionados con la promoción de la autonomía personal:

Acompañamiento dentro y fuera del domicilio y apoyo en la realización de gestiones.
Apoyo a su organización doméstica.
Actividades de ocio dentro del entorno domiciliario.
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.
Ayuda a la adquisición y desarrollo de destrezas relacionadas con la corresponsabilidad en las tareas domésticas y el cuidado de las personas miembros de la unidad familiar o de convivencia.
Establecimiento de aquellas actuaciones que estén dirigidas a fomentar hábitos de conducta saludable y adquisición de competencias personales 8.^a Fomento de las competencias parentales y de la parentalidad positiva.

f) Relacionadas con la prevención

Detección proactiva de situaciones de riesgo.
Proporcionar pautas de autocuidado y control personal del entorno.
Detección inicial de posibles barreras a la autonomía y riesgo de accidente en el entorno habitual.

2. ACTUACIONES DE ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL HOGAR:

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.

Las actuaciones de atención de las necesidades del hogar sólo podrán prestarse conjuntamente con las de atención personal. Excepcionalmente y de forma justificada podrán prestarse separadamente cuando así se disponga en el Programa Individual de Atención, de acuerdo con la intensidad horaria que garantice dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias.

Los servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar quedarán enmarcados en los siguientes ámbitos:

a) Relacionadas con la alimentación:

Preparación de alimentos en el hogar
Servicio de comida a domicilio
Compras de alimentos

b) Relacionadas con el vestido:

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

c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

Limpieza cotidiana de la vivienda, determinado por el personal técnico.
Otras tareas de mantenimiento básico habitual de la vivienda que permitan unos niveles de higiene y confortabilidad óptimos que la persona realizaría por sí misma y

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 14/42 |



no requieran la intervención de una persona profesional especializada, y que sean determinadas por el personal técnico.

Las tareas relacionadas con la limpieza general o de choque de la vivienda tendrán un carácter excepcional, y, en su caso, será determinada por el personal técnico de los Servicios Sociales Comunitarios.

3. ACTUACIONES EXCLUIDAS DEL SERVICIO. Se excluyen expresamente del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes actuaciones:

- a) La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración y prescripción del servicio.
- b) Las actuaciones de carácter sanitario, salvo aquellas actuaciones de supervisión o ayuda en la toma de medicación prescrita así como las curas de heridas leves y superficiales.
- c) Otras actuaciones que no estén prescritas en el respectivo proyecto de intervención social y que no se especifiquen en las funciones que recoja el convenio colectivo de referencia.
- d) Todas aquellas tareas que no estén descritas en la relación de actuaciones de atención de las necesidades del hogar

14. INTENSIDAD DEL SERVICIO

La intensidad del servicio de Ayuda a Domicilio *vinculado a la Ley 39/2006*, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, viene establecida en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, en la que se indica el número de horas de atención que se deben prestar según el grado de dependencia y el intervalo de intensidad previstos en el ANEXO II de la *Orden de 27 de julio de 2023, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía*.

Con la finalidad de adecuar el cómputo de horas mensuales prescritas a los días naturales de cada mes, se permitirá, bajo el criterio del personal técnico, la compensación mensual de las mismas con el límite de la intensidad anual.

La intensidad del servicio no vinculado a la ley 39/2006, de 14 de diciembre, se aplicarán en función de lo establecido por los Servicios Sociales Comunitarios en la Resolución de Alta, en base a las necesidades de la persona usuaria, unidad familiar o de convivencia, en el que se indicará el periodo de prestación, el número de horas de atención mensual, diferenciando aquellas horas destinadas a la atención personal y atención a las necesidades del hogar.

La intensidad de Servicio en esta última modalidad, tendrá el mismo límite máximo el establecido a las personas con Grado III de gran dependencia de acuerdo a lo previsto en la normativa reguladora. Únicamente en el caso de que el servicio sea prescrito a una unidad familiar o de convivencia, la intensidad estará en función del número de personas a las que se preste el servicio.

15. CALENDARIO Y HORARIOS DE ATENCIÓN

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 15/42 |



1. DIAS DE ATENCIÓN:

- a. REGLA GENERAL: de lunes a viernes en jornada de mañana y tarde, y los sábados solo jornada de mañana.
- b. SITUACIONES ESPECIALES: Personas usuarias que requieran cuidados básicos de higiene movilización o alimentación, se podrá extender hasta el sábado por la tarde, previa prescripción de el/la Técnico/a de Servicios Sociales, que deberá considerar además el contexto de apoyo familiar para su conformidad.
- c. SITUACIONES EXCEPCIONALES: Persona usuarias que no cuenten con ningún apoyo familiar o social y cuya situación pueda representar un riesgo para su integridad o la de terceros, se podrá prestar el servicio los fines de semana y festivos, previa prescripción técnica, y en una condiciones horarias acordes a situación de necesidad.
- d. El Calendario laboral aplicable será el acordado en el término municipal de Puerto Real.
- e. Las vacaciones y situaciones de baja laboral del personal auxiliar deben sustituirse en su totalidad, no afectando tal circunstancia a la prestación del servicio.
- f. En caso de HUELGA del personal socio-sanitario, y en su caso, del equipo de coordinación, se garantizará los servicios mínimos dirigidos a cubrir las necesidades básicas de los usuarios, y en especial de las atenciones de carácter personal de las personas dependientes en sus Grados II y III, elaborando la empresa un informe previo a la huelga con los servicios mínimos propuestos y un informe posterior a la huelga con las posibles incidencias ocurridas.

2. HORARIOS DE ATENCIÓN:

- a. REGLA GENERAL: de 8:00 horas a 21:00 horas
- b. SITUACIONES ESPECIALES: de 7:00 a 22:00 horas, aplicándose en los siguientes supuestos:
 - Personas usuarias de Servicios de Ayuda a Domicilio compatible con el Servicio de Centro de día (22 horas/mes), cuyo horario de entrada requiera iniciar la prestación del Servicio antes del horario establecido como regla general.
 - Personas usuarias que requieran cuidados básicos de higiene, movilización, alimentación u otras atenciones especiales, se podrá ampliar el horario de 7:00 a 22:00 horas previa prescripción de el/la Técnico/a de Servicios Sociales, que deberá considerar además el contexto de apoyo familiar para su aprobación.
- c. Los horarios de atención se aplicarán según la modalidad de prestación prescrita, reservando la primera franja horaria de la mañana a las personas usuarias que requieren cuidados y atenciones de carácter personal y/o especial (encamados o incontinentes con problemas de movilidad), salvo acuerdo diferente entre las partes.
- d. Podrá establecerse horarios de atención fijos o preestablecidos por razones de asistencia a centros, visitas terapéuticas, control de medicación, etc.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 16/42 |



- e. El horario prescrito a la persona beneficiaria será cumplido en su totalidad, no contabilizándose en el mismo los traslados del personal a sus domicilios, ni los permisos de desayuno del personal.
- f. Por motivos de distinta índole y debidamente justificados, los Servicios Sociales Comunitarios podrán prescribir la actuación simultánea de dos auxiliares del Servicio para una única persona usuaria en el mismo horario, en cuyo caso, la intensidad horaria concedida mensualmente será distribuida entre ambos/as auxiliares asignados/as, viéndose reducido a la mitad la presencialidad del Servicio en el domicilio en pos de la atención a otras necesidades que se valoren prioritarias.
- g. El tiempo invertido por el personal socio-sanitario en reuniones de seguimiento y supervisión de los casos a instancias de los Servicios Sociales que así se contemple en Proyecto Intervención Social, no podrá afectar a la intensidad del servicio que la persona usuaria tenga reconocida. De la misma manera, las horas a facturar serán las prestadas efectivamente a las personas usuarias.
- h. Las horas prescritas a una persona usuaria que, por causas atribuibles a la propia persona usuaria (ausencia imprevista sin previa comunicación, hospitalización, etc), no se presten en el día y hora establecido, podrán recuperarse durante el mismo mes en el que se producido la incidencia, cuando la situación de necesidad así lo requiera, y según la disponibilidad horaria que determine el equipo de coordinación, que deberán ser compatible con las necesidades de atención a solventar.

16. DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA USUARIA

Según establece el artículo 16 y 17 de la *Orden de 27 de julio de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía* las personas usuarias del Servicio de Ayuda a domicilio, tienen **DERECHO** a :

- a) Ser respetadas y tratadas con dignidad, especialmente en relación a su derecho a la intimidad personal y familiar
- b) La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la normativa vigente.
- c) Tener asignada una persona profesional de referencia de los Servicios Sociales Comunitarios que garantice el carácter integral y la continuidad de la intervención.
- d) Disponer de información suficiente y veraz sobre las actuaciones e intervenciones propuestas, los servicios disponibles, los recursos alternativos que puedan resultar necesarios, así como acceso a su expediente individual.
- e) Participar en el proceso de toma de decisiones sobre su situación personal y familiar, así como a dar o denegar su consentimiento en relación con una determinada intervención.
- f) Disponer de la evaluación o diagnóstico de sus necesidades por escrito, en un lenguaje claro y comprensible, así como de un proyecto de intervención social en el que podrá participar en su elaboración y evaluación.
- g) Ser informadas por escrito de su participación en un proyecto de investigación, siendo necesaria la autorización expresa de la persona usuaria o de la persona que ostente su representación, con carácter previo a su participación.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 17/42 |



- h) Renunciar a las prestaciones y servicios concedidos.
- i) Recibir una atención urgente y prioritaria en aquellos supuestos en que las situaciones desestabilizan o dificultan la atención normalizada propuesta en el proyecto de intervención social. En función de la magnitud de la situación, la persona profesional de referencia podrá realizar sus actuaciones profesionales en el propio domicilio donde reside la persona beneficiaria del servicio.
- j) Recibir una atención personalizada acorde con sus necesidades específicas.
- k) Recibir adecuadamente el servicio con el contenido y la duración íntegra que en cada caso se prescriba.
- l) Recibir información de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio, con carácter previo, salvo causa debidamente justificada.
- m) Ser informadas sobre el estado de tramitación de su expediente.
- n) Recibir atención adecuada en caso de incidencias relevantes en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos en la tramitación para formular quejas y sugerencias.
- o) Conocer la organización y el funcionamiento del servicio.
- p) Recibir un servicio de calidad.
- q) Acceder a la información de su prestación a través del Visor de la Ciudadanía del sistema CoheSSiona de Historia Social Única Electrónica en Andalucía.
- r) Cualesquiera otros que les reconozca la normativa vigente

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a domicilio, tienen los siguientes **DEBERES:**

- a) Conocer y cumplir las condiciones que exige el servicio.
- b) Colaborar en el cumplimiento del servicio facilitando el ejercicio de las tareas del personal que lo presta, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas, excepto los EPI, que serán suministrados por la entidad prestadora del servicio.
- c) Respetar la dignidad y los derechos del personal que presta el servicio y atender a sus indicaciones, manteniendo un trato correcto y respetuoso, así como respetar sus competencias profesionales.
- d) Participar en el coste del servicio en función de su capacidad económica personal y, en su caso, de la unidad familiar o de convivencia.
- e) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o baja de la prestación del servicio.
- f) Comunicar con suficiente antelación o, de no ser posible, a la brevedad posible, cualquier ausencia temporal o traslado del domicilio que impida la prestación del servicio.
- g) No exigir tareas o actividades no incluidas en el proyecto de intervención social elaborado por los Servicios Sociales Comunitarios.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 18/42 |



- h) Poner en conocimiento del personal técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que se detecte.
- i) Permitir y facilitar la labor de control, inspección, seguimiento y evaluación por parte del personal competente de la administración local y autonómica, así como las actuaciones de revisión de la situación de dependencia.

17. RÉGIMEN DE COMPATIBILIDAD

El Servicio de Ayuda a Domicilio como prestación garantizada del Catálogo de servicios de atención a las personas en situación de dependencia será compatible con:

- a) El Servicio de Teleasistencia.
- b) El Servicio de Centro de Día, Centro de Noche o, en su defecto, la prestación económica vinculada a este servicio, con carácter complementario y siempre que sea necesario para facilitar la asistencia al Centro a aquellas personas reconocidas en situación de gran dependencia (Grado III) o en situación de dependencia severa (Grado II).
- c) Aquellas otras prestaciones que se puedan establecer de acuerdo con la normativa de aplicación.

La compatibilidad del Servicio de Ayuda a Domicilio no vinculado a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, con otros servicios, se declarará, previa acreditación de los servicios sociales comunitarios, teniendo en cuenta la situación de necesidad y de los servicios o prestaciones que reciba la persona, su unidad familiar o de convivencia, y el apoyo a las personas cuidadoras del entorno familiar. De acuerdo con lo establecido en el artículo 9.1.b), las personas beneficiarias de las prestaciones de atención a la dependencia no podrán acceder al Servicio de Ayuda a Domicilio no vinculado a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

18. REVISIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO

1. REVISIÓN.

La revisión de la prestación del servicio podrá realizarse de oficio 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 y extinción del mismo.

2. MODIFICACIÓN.

La modificación de la prestación del servicio tendrá lugar cuando se constate la alteración no sustancial de determinadas condiciones o características que motivaron la prescripción del mismo y que no supongan la suspensión o extinción.

3. SUSPENSIÓN.

La suspensión de la prestación del servicio se producirá de forma automática cuando concurra una ausencia temporal del domicilio, previa comunicación fehaciente a los Servicios Sociales Comunitarios, con una duración menor de tres meses naturales, salvo circunstancias excepcionales, igualmente

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 19/42 |



comunicadas a los Servicios Sociales Comunitarios y validadas por la persona profesional de referencia de la persona beneficiaria del sistema.

La suspensión de la prestación del servicio se producirá, previa tramitación del correspondiente expediente, por alguna de las siguientes causas:

- a) Modificación temporal de las circunstancias que dieron origen a la concesión de la Prestación del servicio.
- b) Incumplimiento puntual por la persona usuaria de alguno de los deberes recogidos en el artículo 16.
- c) Por cualquier otra causa que dificulte o impida temporalmente el normal funcionamiento del servicio, garantizándose cuando sea necesario la atención de carácter personal, cuando así lo determinen los Servicios Sociales Comunitarios.

Cuando la persona usuaria reciba el servicio en varios municipios, los plazos de duración de la suspensión en el domicilio en el que no se preste el servicio coincidirán con los determinados en la correspondiente resolución.

En todo caso, se hará constar en el sistema de información establecido al efecto, tanto la suspensión como, en su caso, la reanudación, en cuanto se tenga conocimiento de la misma.

4. EXTINCIÓN.

Se producirá la extinción, causando la baja automática de la prestación del servicio en los siguientes supuestos:

- a) Fallecimiento de la persona usuaria.
- b) Renuncia expresa y por escrito de la persona usuaria o de su representante legal.
- c) Traslado definitivo mediante comunicación expresa y por escrito de la persona usuaria de su residencia a otro municipio dentro o fuera de la Comunidad Autónoma o por ingreso voluntario y definitivo a una residencia.
- d) Asignación de otro recurso incompatible con el Servicio de Ayuda a Domicilio como consecuencia de la revisión del Programa Individual de Atención o del proyecto de intervención social.

Igualmente se podrá producir la extinción, causando la baja de la prestación del servicio, previa tramitación del correspondiente procedimiento, por algunas de las siguientes causas:

- a) Ocultación o falsedad comprobada en los datos que se han tenido en cuenta para concederla.
- b) Desaparición de las circunstancias que dieron origen a la concesión de la prestación del servicio.
- c) Ausencia que supere el plazo de tiempo establecido en caso de suspensión, salvo causa justificada.
- d) Impedir u obstaculizar el desarrollo de una actuación inspectora.
- e) Incumplimiento reiterado por la persona usuaria de alguno de los deberes recogidos en el artículo 16.
- f) Por cualquier otra causa que imposibilite reiteradamente el normal funcionamiento del servicio.

La extinción de la prestación del servicio no vinculado a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre se producirá automáticamente cuando la persona usuaria de este servicio pase a ser beneficiaria de una prestación de dependencia.

En todo caso, se hará constar la finalización de la prestación del servicio en el sistema de información establecido al efecto.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 20/42 |



19. RECURSOS HUMANOS

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

1. En el ámbito de los Servicios Sociales Comunitarios, del Ayuntamiento de Puerto Real, el servicio estará coordinado por persona trabajadora social que, con la colaboración de otras personas profesionales como psicólogas/os, educadoras/es sociales etc, miembros del equipo técnico de los Servicios Sociales Municipales, así como con el soporte del personal administrativo de dicho servicio, desarrollará las siguientes competencias funcionales:

- a) Realizar el proyecto de intervención del servicio en cada uno de los casos que causen alta en el SAD.
- b) Proporcionar apoyo técnico, personal, acompañamiento y seguimiento en todo el proceso de intervención del servicio, así como su evaluación.
- c) Intervenir en la programación, la gestión y la supervisión del servicio.
- d) Emitir los informes necesarios para la instrucción de expedientes de quejas y sugerencias.
- e) Coordinarse con otros servicios y recursos del Sistema Público de Servicios Sociales o de protección social, mediante el trabajo en red y la interoperabilidad entre los Sistemas de información.
- f) Proporcionar los datos a los sistemas de información habilitados para ello desde la Administración Local y Autonómica.
- g) Realizar las competencias funcionales recogidas en el apartado siguiente, cuando el servicio sea prestado por la Entidad Local.
- h) Establecer horarios con los que se garanticen unas condiciones laborales dignas.
- i) Estudio de necesidades formativas para el diseño de un plan de formación continua de las personas auxiliares de ayuda a domicilio, para lo que podrá contar con el apoyo y asesoramiento de otras personas profesionales de los Servicios Sociales.

2. En el ámbito de la Entidad prestadora del servicio,

- **El Equipo Básico** estará formado como mínimo por:
 1. Una persona responsable de Coordinación a tiempo completo.
 2. Una persona coordinadora a tiempo completo.
 3. Una persona ayudante de coordinación a tiempo completo.
 4. El número necesario de Auxiliares de atención sociosanitaria en el domicilio que garantice la cobertura y atención continuada de los/as usuarios/as que se le deriven.
- **Relación del personal con el Ayuntamiento.** El equipo básico encargado de la prestación del servicio de ayuda a domicilio dependerá exclusivamente del GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN), con quien tendrá la relación laboral correspondiente en el marco de lo dispuesto en el Real decreto Legislativo 2/2015 de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, quien tendrá todos los derechos y deberes inherentes como empresa respecto del mismo, no existiendo entre el Ayuntamiento y el personal adscrito al SAD ninguna relación directa o indirecta de jerarquía, dependencia orgánica o funcional, ni de cualquier índole.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 21/42 |



- **Selección del personal.** El equipo básico para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio que será seleccionado por el *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)*, al tratarse de una sociedad mercantil de titularidad íntegramente pública, está sujeta a lo dispuesto en el artículo 55 del Estatuto Básico que se refiere a los principios constitucionales que deberán seguirse por los entes públicos a los que se les aplique el mismo para la selección de su personal, y que son los siguientes:
 - a) Publicidad de las convocatorias y sus bases, en los términos del artículos 15 y 16 del Reglamento General de Ingreso del Personal al servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción profesional de los funcionarios civiles de la Administración General del Estado.
 - b) Transparencia.
 - c) Imparcialidad y profesionalidad de los miembros de los órganos de selección.
 - d) Independencia y discrecionalidad técnica en la actuación de los órganos de selección.
 - e) Adecuación entre el contenido de los procesos selectivos y las funciones o tareas a desarrollar.
 - f) Agilidad sin perjuicio de la objetividad en los procesos selectivos.

- **Subrogación del personal.** El equipo básico que actualmente desempeña su actividad laboral en el ámbito de la gestión indirecta a través de la empresa OHL SERVICIOS – INGESAN, S.A, en caso de que jurídicamente se determine la viabilidad de la subrogación en el proceso de estudio de la gestión directa que actualmente se está acometiendo, el personal subrogado no se podrá integrar en la empresa pública como personal fijo de plantilla, quedando la empresa pública obligada a provisionar las plazas de manera reglamentaria y con respecto a los principios constitucionales de acceso al empleo público referidos anteriormente.

- **Suficiencia de efectivos.** El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)*, deberá incrementar los medios personales en caso de ampliación del número de usuarios y horas del servicio durante el encargo, asumiendo los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, debiendo disponer de personal suficiente, en forma de retenes, a fin de cubrir las bajas sobrevenidas y evitando retrasos en los servicios por demoras o aumentos de servicio.

- **Gestión de personal.** *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)*, contará 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 coordinación como de personal auxiliar, donde se incluya proceso de incorporación de nuevo personal, cobertura de vacantes, sustituciones procesos de sanciones y prevención del absentismo laboral.

- **Obligaciones del Personal.** El equipo de personas profesionales deberá cumplir con los protocolos de atención personal y los correspondientes a cada servicio, así como con la legislación vigente en cuanto a los derechos de privacidad, intimidad y protección de las personas.

20. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO BÁSICO QUE PRESTA EL SERVICIO DE AYUDA A

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 22/42 |



DOMICILIO

1. RESPONSABLE DE COORDINACIÓN

Una persona responsable de coordinación con capacitación y conocimientos técnicos del servicio, y con titulación en Diplomatura o Grado en Trabajo Social, que asumirá las tareas de gestión y comunicación con los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Puerto Real y con funciones de control de cumplimiento de las prestaciones asignadas a cada caso.

Dicha persona tendrá disponibilidad exclusiva en el desempeño de las tareas que deriven del servicio y contará, con un mínimo de un año de experiencia profesional debidamente acreditada en la oferta que realice la empresa licitadora.

Este personal responsable de la coordinación mantendrá contacto continuado con el personal técnico de la corporación con objeto de efectuar la programación y seguimiento del servicio.

Serán funciones específicas del responsable de coordinación, además de las establecidas en el *I Convenio Colectivo del Sector de Ayuda a Domicilio de la Comunidad Autónoma de Andalucía (Resolución de 14 de septiembre de 2023 de la Dirección General de Trabajo, Seguridad y Salud Laboral)*, las siguientes:

- Colaborar con el responsable del contrato de la Unidad Administrativa de los Servicios Sociales Comunitarios, facilitándole, en todo momento, las tareas de inspección, seguimiento y evaluación, así como información económica, fiscal, laboral, técnica y asistencial y de cualquier índole que le sea solicitada, y que resulte necesaria para valorar la ejecución del contrato, según la normativa aplicable.
- Colaborar con la persona coordinadora del Servicio en el Ayuntamiento de Puerto Real en la planificación general del servicio, en la gestión y elaboración de nuevos protocolos, en la evaluación continua del Servicio y otras actuaciones encaminada a mejorar la calidad de la prestación.
- Gestionar las quejas y reclamaciones que se produzca en la prestación del servicio, comunicándolas por escrito a la Unidad Administrativa de los Servicios Sociales, dando cuenta de su contenido y de las soluciones propuestas por la empresa en un plazo no superior a 48 horas, salvo urgencias, que se comunicarán con carácter previo verbalmente para adoptar la alternativa que se estime oportuna.
- Asistir a las reuniones mensuales con la persona responsable municipal para la facturación de los Servicios prestados, para la coordinación y seguimiento de los casos así como del funcionamiento general del Servicio
- Facilitar y proporcionar la formación y el reciclaje del personal auxiliar, del personal coordinador y de las personas ayudantes de coordinación.
- Coordinación y disponibilidad permanente con la persona responsable del Servicio en el Ayuntamiento.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 23/42 |



2. **COORDINADOR/A**

El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* pondrá a disposición del Servicio un persona coordinadora con capacitación y conocimientos técnicos del servicio así y con titulación en Diplomatura o Grado en Trabajo Social y con funciones de control de cumplimiento de las prestaciones asignadas a cada caso.

Dicho personal tendrá disponibilidad exclusiva en el desempeño de las tareas que deriven del servicio y contará, con un mínimo de un año de experiencia profesional debidamente acreditada en la oferta que realice la empresa pública.

Serán funciones específicas de la persona coordinadora, además de las establecidas en el *I Convenio Colectivo del Sector de Ayuda a Domicilio de la Comunidad Autónoma de Andalucía (Resolución de 14 de septiembre de 2023 de la Dirección General de Trabajo, Seguridad y Salud Laboral)* de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal, las siguientes:

- Coordinar el trabajo de cada auxiliar tanto individual como grupalmente.
- Organización y supervisión del trabajo del ayudante de coordinación.
- La elaboración y entrega de los partes de trabajo al personal auxiliar.

- Elaboración y entrega a las personas usuarias al inicio del Servicio de la documentación relativa a las condiciones en la que se va desarrollar el Servicio, información acerca de los derechos y deberes, sobre la comunicación de incidencias, traslado de tareas excluidas del Servicios, teléfonos de contacto, etc.

- Visitas periódicas a las personas usuarias, elaborando los respectivos informes.

- Asignación de los/las auxiliares a las personas usuarias.

- Velar por el debido cumplimiento del servicio.

- Atender las necesidades concretas y puntuales que puedan surgir en el desarrollo diario del servicio.

- Favorecer la participación de las personas miembros de la unidad de convivencia como apoyo al Servicio.

- Realizar el seguimiento de las personas beneficiarias y de la persona auxiliar asignada mediante visita domiciliaria.

- Acompañar a la persona auxiliar el primer día del servicio para presentarse a las personas usuarias.

- Realizar el cuadrante de incidencias (suplencias de auxiliares)

- Comunicación y avisos telefónicos con auxiliares y usuarios.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 24/42 |



- Recogida de datos de facturación y productividad
- Otras funciones de similares características.

La *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)*, debe contar, como mínimo, con las siguientes ratios de coordinador/a por hora/año de servicio, salvo que la normativa aplicable establezca otras ratios:

Servicio mediano y grande (igual o mayor a 50.000 horas/año de atención): **1 coordinador a jornada completa por cada 100.000 horas/año o fracción.**

3. **AYUDANTE DE COORDINACIÓN**

Para el adecuado funcionamiento del servicio, *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)*, asignará a una persona gestora administrativa, que realizará las funciones de auxiliar de apoyo a la coordinación. Este profesional, con titulación en formación profesional (Ciclo formativo de grado medio o superior/FP1 o FP2 o equivalente), será el encargado de realizar, bajo la supervisión del coordinador, tareas de apoyo en las áreas de gestión administrativa y comunicación en la operativa diaria del servicio desarrollando, además de las funciones establecidas en el *I Convenio Colectivo del Sector de Ayuda a Domicilio de la Comunidad Autónoma de Andalucía (Resolución de 14 de septiembre de 2023 de la Dirección General de Trabajo, Seguridad y Salud Laboral)*, las siguientes:

- El apoyo administrativo, llevando a cabo tareas como el envío de correos electrónicos, fotocopiado, archivado, atención al teléfono, registro de los mensajes y gestión de los artículos de papelería y otros materiales.
 - Funciones de recepción o en la centralita telefónica de personas usuarias.
 - Entrada, salida y registro de documentación.
 - Archivo de documentación.
 - Gestión de facturas, realización de pedidos, contabilidad.
 - Gestión de la agenda del Servicio.
 - Tramitación de expedientes y procesos administrativos.
- Administración de los datos del personal, como horas trabajadas, las ausencias del personal, reclamaciones de reembolso por gastos y derechos a vacaciones.

4. **PERSONAL AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO.**

El personal auxiliar de ayuda a domicilio se encarga de la atención directa a las personas usuarias mediante la realización de las actuaciones establecidas en el respectivo *Proyecto de Intervención Social*. Este personal debe tener la cualificación profesional de Atención Sociosanitaria a personas en el domicilio, establecida en la normativa de aplicación, acreditada mediante los títulos y certificados que se determinan a continuación:

- a) El Título de Técnico o Técnica en Cuidados Auxiliares de Enfermería, establecido por el Real Decreto 546/1995, de 7 de abril, o los equivalentes al mismo: Técnico auxiliar de enfermería,

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 25/42 |



Técnico auxiliar de clínica y Técnico auxiliar de psiquiatría que se establecen en el Real Decreto 777/1998, de 30 de abril (Formación Profesional grado medio o grado I).

b) El título de de Técnico o Técnica en atención a personas en situación de dependencia establecido por el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, o el título equivalente de Técnico en Atención Sociosanitaria establecido por el ya derogado Real Decreto 496/2003, de 2 de mayo (Formación Profesional de grado medio).

c) El título de Técnico o Técnica Superior en Integración Social, establecido por el Real Decreto 1074/2012, de 13 de julio, o el título equivalente de Técnico o Técnica Superior en Integración Social establecido por el Real Decreto 2061/1995, de 22 de diciembre, para aquellos que se encontraran trabajando a fecha 30 de diciembre de 2017 y dispusieran de dicha titulación.

d) El certificado de profesionalidad de Atención Sociosanitaria a personas en el domicilio, establecido por el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, o el equivalente Certificado de Profesionalidad de la ocupación de auxiliar de ayuda a domicilio, regulado por el ya derogado Real Decreto 331/1997, de 7 de marzo

e) El certificado de profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, establecido por el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto.

f) Cualquier otro título o certificado que pudiera determinarse con los mismos efectos profesionales

El personal auxiliar de ayuda a domicilio tendrá las siguientes competencias funcionales:

a) Realizar las actuaciones prescritas en el proyecto de intervención social no incluyéndose las actuaciones de carácter sanitario que precisen una formación específica del personal que lo realiza.

b) Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, contribuyendo a la adquisición de destrezas en las tareas y habilidades.

c) Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar con autonomía.

d) Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno familiar y social y con el personal que realice las funciones de coordinación 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.

g) Informar a la persona que realice las funciones de coordinación del servicio de las incidencias que se produzcan en la prestación del servicio.

En la actualidad, el número total efectivos que componen la plantilla de auxiliares socio-sanitarias/os asciende a **128 auxiliares**, que ofrecen cobertura a toda la población usuaria del Servicio en la localidad (incluidas las dos modalidades del Servicio) con las siguientes condiciones laborales:

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 26/42 |



| | |
|---------------------------------|------------|
| Nº TOTAL AUXILIARES | 128 |
| EVENTUALES | 22 |
| INDEFINIDAS/OS | 104 |
| EN EXCEDENCIA | 2 |
| JORNADA COMPLETA (39 H.) | 55 |
| JORNADA ENTRE 35 Y 38 | 46 |
| MENOS DE 35 HORAS | 27 |

21. DERECHOS Y DEBERES DEL PERSONAL AUXILIAR SOCIO-SANITARIO DE AYUDA A DOMICILIO.

Las personas auxiliares de Ayuda a Domicilio tienen los siguientes **DERECHOS**:

- Disponer de información suficiente y veraz, sobre la persona, unidad familiar o unidad de convivencia atendida, su situación física, mental y sanitaria, así como actuaciones a desarrollar y la organización del servicio.
- Al respeto a sus competencias profesionales, su dignidad y a un trato correcto y cordial.
- A que se facilite el ejercicio de sus tareas, contando con la formación, ayudas técnicas, medios materiales y equipamientos adecuados para el desarrollo de las mismas.
- A la calidad en el empleo, con base en lo revisto en los convenios colectivos aplicables, así como el derecho a la protección de la salud en su lugar de trabajo y durante toda su jornada laboral.

Las personas auxiliares de Ayuda a Domicilio tienen los siguientes **DEBERES**:

- Conocer y cumplir las condiciones que exige el servicio y atender y seguir las directrices técnicas de servicios sociales y del personal que realice las funciones de coordinación.
- Respetar y tratar con dignidad a las personas usuarias, a su unidad familiar o de convivencia, especialmente en relación a su derecho a la intimidad personal y familiar.
- Prestar una atención personalizada acorde con las necesidades específicas de la persona, unidad familiar o unidad de convivencia.
- Cumplir las obligaciones y deberes propios de la ética así como salvaguardar la intimidad y dignidad en el tratamiento de la información procedente del servicio manteniendo el secreto profesional y cumpliendo con la legislación vigente en todo lo relativo a la protección de datos de carácter personal.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 27/42 |



e) Cualquier otro contenido en el Pliego de prescripciones técnicas del Concierto Social o de la contratación en el ámbito de la contratación del Sector Público.

22. PLAN DE FORMACIÓN

El GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN) dispondrá de un plan de formación para el reciclaje formativo del personal auxiliar de atención sociosanitaria en el domicilio, preferentemente relacionado con la atención a colectivos con especiales dificultades, adecuado a la realidad social de las personas beneficiarias, cuyo contenido y metodología deberá estar supervisado por la persona responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio en el Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria deberá:

- Garantizar la formación para satisfacer las necesidades de los/las profesionales para el desempeño de las tareas y actividades asignadas al perfil profesional.
- Garantizar que los profesionales (de nueva contratación) cuentan con la experiencia o formación en atención a domicilio previa al inicio de su actividad, o en caso contrario, que reciben la formación inicial específica.
- Adecuar los contenidos de la formación facilitada a los profesionales a las características del servicio de ayuda a domicilio prestado y al perfil de las personas usuarias.
- Evaluar la eficacia de las acciones formativas realizadas.
- Mantener los registros apropiados de la formación impartida.
- Desarrollar un plan de formación orientado a la adquisición de competencias profesionales de las personas trabajadoras a través de procesos formativos que pudieran ser objeto de acreditación.

23. PREVENCIÓN DE RIESGO LABORALES

La empresa que preste el servicio de vigilancia al GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN), deberá ajustarse a lo concretado en materia de Prevención de Riesgos Laborales, tal y como dispone la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, sobre las siguientes materias:

- Planificación de la prevención en riesgos y salud laborales, así como la evaluación periódica de la misma.
- Ordenación de un conjunto coherente y general de medidas preventivas y control de la efectividad de las mismas.
- Cumplimiento de las obligaciones dispuestas hacia la persona trabajadora, en relación con su derecho a participación, comunicación, formación e información sobre materia de riesgos laborales.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 28/42 |



4. Control de accidentes y obligación de notificar los accidentes, en especial los calificados de graves, muy graves y mortales, que sufran las personas trabajadoras que realizan la actividad en un centro de trabajo al Servicio de Prevención del Ayuntamiento de Puerto Real.
5. Obligación de reconocimientos médicos a sus trabajadores/as de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
6. Adopción de las medidas necesarias para utilizar cualquier máquina, aparato, instrumento o instalación durante el desempeño del trabajo, facilitando EPI's y formando a los empleados/as en el uso de los mismos.
7. Obligación de cumplir el protocolo de coordinación de actividades empresariales según las indicaciones del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Puerto Real.
8. Obligación de atender los requerimientos que desde el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Puerto Real se le realicen.
9. Disposición de un Plan de Prevención de Riesgos laborales específico para este encargo, en el plazo de un mes desde el comienzo del mismo, y establecer la formación adecuada a las tareas del personal asignado. Se especificará los riesgos y medidas planificadas para evitarlos. Dicho plan se entregará al personal técnico de Prevención de Riesgos laborales del Ayuntamiento de Puerto Real y contendrá al menos los siguientes datos y documentación:
 - a) Modelo de organización preventiva adoptado y personas de contacto. Se aportarán los datos de contacto de dicha persona.
 - b) Relación nominal de las personas trabajadoras, así como el horario de permanencia de las mismas en el centro.
 - c) Información sobre los riesgos que la realización de las actividades contratadas pueden generar a las personas trabajadoras propios del centro de trabajo.
 - d) Justificación documental de haber realizado la evaluación de riesgos laborales de la actividad a desarrollar y, si procede, planificación de actividades preventivas según los riesgos detectados en la evaluación.
 - e) Acreditación de que las personas trabajadoras han recibido la información y formación necesaria, tanto sobre los riesgos de su puesto de trabajo y las medidas preventivas a adoptar, así como la formación o capacitación específica para la actividad a desarrollar, si así está estipulado reglamentariamente.
 - f) Si procede, relación de Equipos de Protección Individual (EPI) puestos a disposición del personal, así como acreditación de que éstos los han recibido junto con la información y formación necesaria para su correcta utilización.
 - g) Relación nominal del personal que ha efectuado reconocimiento médico y su aptitud para el trabajo a realizar.
 - h) Existencia, en su caso, de personal especialmente sensible para las actividades contratadas, de acuerdo con los artículos 25 y 26 de Prevención de Riesgos Laborales.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 29/42 |



10. Por otra parte se darán traslado a la persona responsable de la Coordinación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)*, para que a su vez lo comunique a sus trabajadores/as:
- Los riesgos derivados de las instalaciones y actividades que se realizan en el centro de trabajo que puedan afectar al personal de la empresa contratada y, en su caso, las medidas de prevención que se pueden adoptar.
 - Las instrucciones de actuación en un caso de emergencia.
11. En cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, las personas que presente el servicio de Ayuda a Domicilio, deberán llevar una indumentaria apropiada para las tareas que realicen: uniforme, guantes, mascarillas y cuantas medidas sean exigibles.
12. La prestación del servicio se deberá realizar atendiendo, en todo momento, a las correspondientes medidas específicas de contención que establezca la autoridad sanitaria, con respecto motivo sanitario de riesgo que pudiera presentarse, así como a las directrices de los servicios de prevención de riesgos laborales, con el objetivo fundamental de ofrecer la atención más adecuada a las personas beneficiarias y evitar el riesgo de transmisión de enfermedades.

24. UNIFORMIDAD E IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL SOCIO-SANITARIO

La empresa pública proveerá de vestuario y medios de protección personal a las personas trabajadoras del Servicio de Ayuda a Domicilio, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente de Prevención de Riesgos Laborales.

La empresa deberá proporcionar a su personal un mínimo de dos uniformes al año así como el resto de equipamiento correspondiente para la adecuada protección personal e imagen profesional, en la que figurará obligatoriamente el logo del Ayuntamiento de Puerto Real.

El personal auxiliar de ayuda a domicilio siempre deberá llevar el uniforme correspondiente en la realización de los servicios, sean estos dentro o fuera del domicilio, cuidando la imagen profesional.

El personal auxiliar deberá disponer de una tarjeta identificativa que les será facilitada por la empresa pública en la que constará su nombre y apellidos, la fotografía de la persona trabajadora, el logotipo del *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* y, opcionalmente, del Ayuntamiento de Puerto Real.

El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)*, queda obligado a controlar la adecuada utilización de la identificación del auxiliar así como la indumentaria del mismo, y a sufragar el coste que de las mismas se desprenda.

25. MEDIOS MATERIALES PARA LA PUESTA EN MARCHA Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* deberá contar en la puesta en marcha del Servicios con los medios materiales y técnicos suficientes y adecuados para la realización de las actuaciones básicas que vienen siendo prestadas actualmente a las personas usuarias del Servicios, sin que en ningún caso puedan verse comprometidas por el cambio de modalidad de gestión.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 30/42 |



1. SEDE ADMINISTRATIVA:

El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL* (GEN) pondrá a disposición una sede administrativa próximo al centro urbano del municipio, donde el equipo de coordinación podrá desarrollar las funciones administrativas derivadas de la gestión del Servicio, y además, ofrecer una atención directa a las personas usuarias y/o familiares que así lo soliciten. Asimismo, se precisará un espacio de almacenaje y punto de recogida del material de trabajo destinado al personal socio-sanitario, así como de unas instalaciones con dimensiones amplias para celebrar reuniones, formación y otros eventos del personal adscrito al Servicio.

Todos los espacios que se refieren, podrán estar o no ubicados en la mismo inmueble.

La sede administrativa permanecerá abierta, de lunes a viernes, con un horario flexible y a disposición tanto del personal auxiliar socio-sanitario como de las personas usuarias y/o familiares que, mediante cita previa, soliciten una atención por parte del equipo de Coordinación del Servicio, debiéndose habilitar al menos dos días a la semana a tal efecto.

El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL* (GEN) asumirá el coste de la adquisición, arrendamiento, adaptación, mantenimiento o cualquier otro gasto derivado del local donde se ubique la sede administrativa de coordinación en la localidad, sin que en ningún caso pueda repercutir al Ayuntamiento coste alguno.

2. EQUIPOS INFORMATICOS Y DISPOSITIVO DE OFICINA:

- Tres pantallas grades de sobre mesa.
- Tres portátiles (Teletrabajo y otros usos fuera de la sede: Servicios Sociales, domicilios, etc)
- Tres teléfonos móviles (equipos de Coordinación.
- Una impresora multifunción profesional
- Armarios y archivadores

3. SOFTWARE GESAD ESPECIALIZADO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMILIO

- Tres licencias de acceso
- *Gesad Mobile*. Agiliza, facilita y optimiza el trabajo de coordinador y auxiliar.
- *Gesad Control de asistencia*: Seguimiento en tiempo real del trabajo del personal socio-sanitario en el hogar de los usuarios.

4. MATERIAL BÁSICO Y EQUIPAMIENTO DEL PERSONAL SOCIO-SANITARIO.

La entidad pública GEN correrá a cargo de todo el material que necesiten las/los auxiliares para el ejercicio de sus funciones:

- 2 uniformes o pijamas, una prenda de abrigo y un calzado por auxiliar y año.
- Guantes de vinilo: 2 cajas de 100 unidades por auxiliar al mes
- Guantes de nitrilo (sólo para personal alérgico): 20 cajas al mes aprox.
- Mascarillas suficientes para un uso ocasional en casos de infección por COVID u otra patología de la persona usuaria o personal socio-sanitario.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 31/42 |



- 5. GASTOS DE DESPLAZAMIENTO Y MEDIOS DE LOCOMOCIÓN.** La entidad pública GEN asumirá los gastos de desplazamiento del personal del servicio y garantizará que el tiempo empleado en estos no estén incluidos dentro del periodo de prestación concedida.

Cualquier contingencia en cuanto a medios de locomoción o permisos de salida será responsabilidad de la entidad pública GEN.

6. AYUDAS TÉCNICAS DE APOYO A LA ATENCIÓN DEL PERSONA USUARIA:

La empresa pública GEN deberá adquirir los medios técnicos que actualmente la empresa privada contratada OHL INGESAN tiene puesto a disposición de las personas usuarias, con el fin de evitar que el cambio de gestión a medio propio cause algún perjuicio en la prestación del servicio concedido. El inventario de medios técnicos necesarios es siguiente:

- 3 GRÚAS para las movilizaciones.
- 3 CAMAS articuladas
- 3 SILLAS GIRATORIAS para aseo en bañera común
- 3 BANQUETAS DE BAÑO
- 3 SILLAS DE BAÑO CON RUEDAS

26. PROYECTO TÉCNICO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La entidad pública debe disponer con antelación a la puesta en marcha del Servicio de Ayuda a Domicilio, de un Proyecto Técnico de Ejecución que desarrolle los siguientes aspectos fundamentales relativos al funcionamiento básico de la prestación en el término municipal de Puerto Real:

1. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: Contendrá como mínimo:

- Protocolos a seguir en la gestión de altas, bajas y modificaciones de los usuarios
- Protocolo de visitas de presentación del Servicio y de la persona auxiliar
- Protocolo de seguimiento de casos, tanto como telefónico como en el domicilio.
- Protocolos de actuaciones ante incidencias, emergencias, riesgo social, quejas y reclamaciones, etc.
- Protocolo de comunicación de los cambios de situación de la persona usuaria o del servicio por parte de la persona auxiliar asignada al caso.
- Protocolo de actuación cuando la persona no abre la puerta.

2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- Organigrama estructural y funcional
- Procesos de selección, incorporación y cobertura de vacantes.
- Protocolo de control de presencia y seguimiento de auxiliares.
- Coordinación interna y sistemas de comunicación
- Aplicación informática para la gestión del personal.
- Programa de Formación continua del personal de ayuda a domicilio, programa de formación de usuarios y familiares.

3. EVALUACIÓN DEL SERVICIO:

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 32/42 |



- Periodicidad de las evaluaciones
- Criterios cualitativos y cuantitativos de la evaluación.
- Sistemas de evaluación del servicio y satisfacción de las personas usuarias.
- Evaluación de la formación continua de auxiliares, personas usuarias y familiares.
- Evaluación de los Protocolos de actuación ante incidencias, emergencias, quejas y reclamaciones.
- Ayudas Técnicas implantadas.

27. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

En relación a las necesidades organizativas y de funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio en el término municipal de Puerto Real, y cumpliendo con lo dispuesto en 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 la normativa de desarrollo de la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de Ayuda a domicilio, contenida en la *Orden de 27 de julio de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía*, se propone la siguiente organización y funcionamiento del Servicio, cumpliendo

1. CORRESPONDE AL AYUNTAMIENTO DE PUERTO REAL:

- a) Los Servicios Sociales Comunitarios elaborarán *un Proyecto de Intervención Social* por cada uno de los casos que causen alta en el Servicio de Ayuda a Domicilio, que podrá ser individual (a quienes accedan a través de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre), o de la unidad familiar o de convivencia, cuya finalidad es garantizar el carácter integral de la atención y su continuidad, de acuerdo con la valoración diagnóstica de las necesidades, considerando aspectos de carácter individual, familiar, convivencial y comunitario, y teniendo en cuenta las creencias, preferencias y estilo de vida de la persona.

El *Proyecto de Intervención Social* incorporará los objetivos a alcanzar y la periodicidad del seguimiento. Igualmente debe incluir la perspectiva de género a través del fomento de la corresponsabilidad, promoviendo la adquisición de destrezas en las tareas y colaborando con las personas cuidadoras del entorno familiar.

El *Proyecto de Intervención Social* contendrá aspectos de humanización en la asistencia

- b) El Ayuntamiento de Puerto Real comunicará al equipo de coordinación del SAD del *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* la resolución de alta en el servicio, que deberá contener los siguientes datos necesarios para iniciar el servicio:
- Identificación de la/s Persona/s Beneficiaria/s, domicilio, teléfonos de contacto, email, fecha de nacimiento y Grado de Dependencia.
 - Número de horas concedidas, definiendo las horas de atención personal y domésticas) y una propuesta de distribución semanal de dichas horas, acodada con las personas usuarias y/o la familia.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 33/42 |



- Relación de las tareas a desarrollar en función de las necesidades detectadas, concretando las de carácter doméstico y personal.
 - Situación de cuidados de la persona usuaria: Descripción de los diagnósticos sobre la salud de la persona dependiente, definición de las necesidades de atención, diagnóstico social, objetivos que se pretenden lograr mediante la actuación del Servicio de Ayuda a Domicilio con respecto a persona usuario y, en su caso, la unidad de convivencia y una propuesta de seguimiento.
- c) De igual manera se comunicará las bajas y modificaciones que puedan producirse durante la vigencia del contrato.
- d) En ningún caso, el *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* podrá modificar las condiciones de los servicios prescritos por el equipo de servicios sociales (franja horaria semanal y diaria, festivos, actuaciones y tareas) necesitando para ello la autorización previa de los Servicios Sociales Comunitarios.
- e) Fiscalizar la gestión del servicio, a cuyo efecto podría inspeccionar el servicio y dictar las ordenes para mantener o restablecer la debida prestación.
- f) Requerir a la empresa adjudicataria la documentación que estime necesaria para comprobación de la formación del personal, así como la que acredite sus condiciones y fechas de contratación.
- g) Imponer al adjudicatario las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiese.

2. CORRESPONDE AL GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)

- a) Iniciar la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en un plazo no superior a 72 horas a partir del recibo de la orden de prestación. En casos afectados por una situación de urgencia social determinada por los Servicios Sociales Comunitarios, el plazo no podrá ser superior a 24 horas.
- b) Asignar entre su personal, la persona Auxiliar de atención sociosanitaria para cada caso, quien se presentará en el domicilio de la persona beneficiaria del servicio, al inicio de la prestación del servicio, en compañía de la persona Coordinadora o en su caso, la persona ayudante de Coordinación.
- c) Establecer las medidas organizativas necesarias para que las vacaciones y bajas del personal auxiliar sean sustituidas en su totalidad, sin que pueda quedar ninguna persona beneficiaria sin recibir el servicio concedido.
- d) Notificar a las personas usuarias cualquier tipo de sustitución, incluidas las derivadas de vacaciones, permisos, licencias, de las personas auxiliares titulares del servicio que les pueda afectar, identificando a la persona auxiliar que se hará cargo de la sustitución. En todos los casos, los cambios de auxiliares propuestos a instancia de la empresa deberán estar fundamentados y contar con el conocimiento y autorización expresa de los Servicios Sociales Comunitarios para su materialización.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 34/42 |



- e) Realizar el servicio con la mayor puntualidad posible, sin que su iniciación deba demorarse, salvo casos excepcionales, en más de diez minutos, ni pueda afectar la demora en ningún caso a la duración efectiva del servicio asignado.
- f) Comunicar a los Servicios Sociales cualquier incidencia de carácter puntual o reiterada, ocasionada por el personal de atención o bien por la propia persona usuaria, que pudiera llegar a perjudicar la adecuada prestación del Servicio, o bien, malograr los objetivos previstos en el *Proyecto de Intervención Social*
- g) Comunicar inmediatamente a los Servicios Sociales cualquier incidencia que se produzcan en la prestación del servicio ante situaciones de emergencia (incendios, inundaciones, urgencias médicas, accidentes...), en cuyo caso, la empresa adjudicataria dispondrá de un protocolo de actuación
- h) Antes situaciones de quejas y reclamaciones presentada por las personas usuarias del Servicio, el *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* deberá disponer de un protocolo de gestión que ofrezca respuestas programadas, debiendo comunicar semanalmente a la persona coordinadora municipal tanto el contenido de la queja/ reclamación como la resolución acordada entre empresa y los/as usuarios/as afectados.
- i) El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* deberá disponer de un plan específico de prevención de riesgos laborales, plan de igualdad, actividades de formación y reciclaje, que estará sometido a inspecciones y al régimen sancionador establecido en materia de servicios sociales.
- j) Dicho personal dependerá exclusivamente del *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)*, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador respecto del mismo, permaneciendo el Ayuntamiento ajeno a dichas relaciones laborales.
- k) El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* garantizará una organización del servicio que permita que las jornadas sean mayoritariamente a tiempo completo, y en todo caso adecuado para la conciliación de la vida personal y familiar. Se buscará el equilibrio entre turnos de mañana y de tarde de personal auxiliar para evitar jornadas fraccionada
- l) La adjudicataria deberá aportar la siguiente documentación a la Unidad de Contratación del Ayuntamiento de Puerto Real :
- Apellidos, nombre y no de la seguridad social de cada trabajador y zona en la que presta el servicio.
 - Copia de las nóminas, TC1 y TC2 de todo el personal adscrito al servicio.
 - Copia de los contratos laborales y todas las variaciones de jornadas que se hayan producido.
 - Documentación acreditativa de la situación del personal, tales como excedencias, incapacidad, baja maternal, interinidad u otras situaciones análogas.
- m) Tal documentación deberá ser facilitada por El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* en cualquier momento en que se produzca una modificación o cuando le sea solicitada por el Ayuntamiento. La falta de suministro de tal información cuando sea requerida por el Ayuntamiento, o la ocultación u omisión de algún dato relativo el presente apartado, podrá dar lugar previa tramitación del correspondiente expediente, a la resolución del contrato.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 35/42 |



- n) Se promoverá que el personal auxiliar del SAD sea lo menos variable, en la medida de lo posible, a efectos de procurar la máxima comodidad para las personas beneficiarias, como una garantía más de la calidad del servicio. Los cambios de auxiliares tendrán que ser comunicados por escrito siempre con antelación a los Servicios Sociales, indicando la causa y el periodo en que serán sustituidos/as (Vacaciones, permisos, petición de la persona usuaria, petición del propio personal auxiliar, fin de contrato...)
- o) En caso de que el *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL* (GEN) admitiera la posible incorporación de alumnos/as en prácticas de formación en este servicio, cuando esta incorporación se realice a iniciativa de la empresa adjudicataria, esta viene obligada a informar y comunicar previamente al Ayuntamiento de dicha circunstancia, quien deberá expresamente autorizar dicha incorporación. Dichos alumnos/as en prácticas en ningún caso podrán sustituir al personal y profesionales de la Entidad Pública en las funciones y tareas objeto del presente pliego.

28. FACTURACIÓN

El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL* (GEN) facturará al Ayuntamiento, por mensualidades vencidas, los servicios efectivamente prestados durante el mes inmediatamente anterior.

La entidad pública (GEN) presentará mensualmente a la persona responsable técnica del contrato en el Ayuntamiento de Puerto Real, una relación comprensiva de las horas de servicio prestadas, dando cuenta de las incidencias (altas, bajas definitivas o temporales, hospitalizaciones, otras.) que puedan alterar el computo de horas concedidas mensualmente a los/as usuarios/os del Servicio.

Deberán emitirse dos facturas mensuales, diferenciando las personas atendidas con Resolución de dependencia y las que han sido propuestas por los Servicios Sociales Municipales.

Las facturas deberán emitirse electrónicamente según lo establecido por la Intervención General del Estado en la *Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación de registro contable de facturas en el sector público*, adaptándose a las distintas tipología de facturas previstas en el *Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por la que se regulan las obligaciones de facturación*.

El Ayuntamiento habrá de remunerar los servicios no prestados por causa ajena a la Entidad Pública o motivada por el usuario solo el mismo día en que se produzca la incidencia, que deberá ser comunicada expresamente a los Servicios Sociales.

Los servicios prestados habiendo comunicado previamente, en tiempo y forma, la baja de los mismos no podrá ser facturada.

Del mismo modo serán comunicados los aumentos del horario establecido que por motivos de urgencia o causas imprevistas sea necesario prestar.

29. SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN

1. CORRESPONDE AL AYUNTAMIENTO DE PUERTO REAL:

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 36/42 |



- a) Corresponde al Ayuntamiento de Puerto Real a través de los Servicios Sociales Comunitarios, ejercer las funciones de planificación, gestión, coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación global del servicio en el término municipal.
- b) Asimismo, deberá supervisar, evaluar y confirmar o modificar la prestación del servicio por parte de la entidad encargada de su prestación, con el fin de verificar que cumplen de manera permanente con todas sus obligaciones.

2. CORRESPONDE AL GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN):

- a) Mantener constantemente informada, la persona coordinadora, de la marcha del servicio al técnico/a municipal responsable, en todo lo que repercuta, en particular, en la atención de cada persona usuaria y a la marcha del servicio, en general.
- b) Estar disponible y localizable permanentemente la persona coordinadora ante el personal auxiliar, personal técnico municipal y las personas beneficiarias del servicio.
- c) Garantizar la mayor estabilidad laboral a las personas auxiliares en la atención a las personas usuarias como garantía de calidad del servicio.
- d) Facilitar la disponibilidad de la persona responsable de la coordinación y del personal auxiliar de ayuda a domicilio para asistir a las reuniones de seguimiento que se convoquen y se estime oportuna su participación.
- e) Elaborar y entregar mensualmente los partes de incidencias de las personas usuarias del servicio así como la aplicación del protocolo para ratificar los servicios efectivamente prestados a las personas beneficiarias, con carácter previo a la facturación.
- f) La persona responsable de la coordinación deberá asumir y hacer cumplir las directrices señaladas en cada caso y comunicar al Técnico/a Responsable de los Servicios Sociales Comunitarios cualquier incidencia o alteraciones observadas en el estado de la persona usuaria.
- g) A la finalización del año natural y en cualquier momento que le sea requerido, el *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* deberá entregar una Memoria que comprenda el análisis estadístico, desagregado por sexos, por edad, por horas y tareas o cualquier otra circunstancia en base a los datos de identificación o prestación del servicio del que disponga la empresa.
- h) En caso de incumplimiento de sus obligaciones por parte del personal o del servicio, el Ayuntamiento informará a la Entidad Pública al objeto de que proceda a la subsanación, con independencia de que se valore dicho incumplimiento en las reuniones de seguimiento.

30. VERIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se verificará mediante la presentación de partes mensuales con la aceptación expresa del usuario, reconociendo la prestación del servicio tal y como se indica en el parte, que deberá coincidir con el servicio que tiene concedido.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 37/42 |



Será responsabilidad del *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* que sus auxiliares cumplieren los partes horarios que deberán ser firmados por las personas usuarias, la persona auxiliar y la personan responsable de la coordinación, conteniendo como mínimo los siguientes datos:

- Identificación de la persona usuaria
- Identificación del /la auxiliar
- Fecha y hora del servicio
- Intensidad mensual prestada efectivamente, con el desglose del número de horas de atención personal y número de horas de atención doméstica.
- Indicación de los días en que no se ha prestado el servicio y causa.
- Observaciones

31. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LAS PERSONAS USUARIAS

El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)*, en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal o relativos a las personas usuarias del servicio, deberá respetar y cumplir, en todo caso, las prescripciones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los Derechos Digitales, así como 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 circulaciónn de estos.

El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* y su personal en cumplimiento de los principios de integridad y confidencialidad deben tratar los datos personales a los que tengan acceso por razón del contrato, de forma que garanticen una adecuada seguridad en la protección de los mismos, mediante la aplicaciónn de medidas técnicas y organizativas apropiadas a fin de evitar su pérdida, destrucción, daño accidental o acceso no autorizado(Artículo 5.1.f) del Reglamento 2016/679). Esta obligación es complementaria del deber de secreto profesional y subsistirá, aún después de la finalización del contrato (art. 5. L.O. 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de de los derechos digitales).

El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* deberá formar e informar a su personal de las obligaciones que en materia de protección de datos estén obligados a cumplir en el desarrollo de sus tareas, en especial, las derivadas del deber de secreto, respondiendo la Entidad Pública personalmente de las obligaciones por infracciones legales en que por el incumplimiento de sus empleados pudiera incurrir.

Esta obligación será esencial a los efectos de causa de resolución del contrato por incumplimiento de la misma.

Por tanto, El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* no utilizará dichos datos para fines distintos a la prestación del servicio y adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los mismos.

32. RELACIÓN DEI GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN) CON LAS PERSONAS USUARIAS

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 38/42 |



1. El auxiliar de ayuda a domicilio deberá mantener siempre e inexcusablemente confidencialidad sobre la persona usuaria respetando en todo momento su individualidad y dignidad personal, absteniéndose de comentar con otras personas usuarias, situaciones, anécdotas o circunstancias personales o familiares, así como su identidad, domicilio u otros datos de carácter protegido.
2. La Entidad Pública y su personal deberán conocer y respetar los Derechos y Deberes de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, recogidos en *Orden de 27 de julio de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.*
3. El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* deberá prestar servicio a todas las personas propuestas por los Servicios Sociales.
4. El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)*, así como toda persona trabajadora que preste el servicio, deberán eludir todo conflicto personal con las personas usuarias, informando expresamente de todo incidente a los Servicios Sociales a través de los canales de coordinación descritos anteriormente, para que dichas incidencias puedan ser resueltas.
5. El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* facilitará a las personas usuarias del servicio, un número de teléfono exclusivo para comunicar con la entidad, en horario de prestación del servicio.
6. El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* deberá prohibir a su personal el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias, así como la prestación de servicios profesionales fuera de la prestación concedida. La Entidad Pública será responsable de su cumplimiento, debiendo informar al Ayuntamiento de Puerto Real de cualquier situación de esta naturaleza que pudiera producirse.
7. El personal auxiliar de ayuda a domicilio o cualquier otro personal o profesional del *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)*, no podrá proceder al cobro de los haberes de cualquier naturaleza de las personas usuarias, ni con autorización expresa.
8. En el supuesto de que personado el/la auxiliar en el domicilio de la persona beneficiara, esta se encontrase ausente, deberá esperar 15 minutos, transcurridos los cuales, pondrá esta circunstancia en conocimiento de la persona Coordinadora del Servicio, dejando constancia mediante una notificación depositada en el propio domicilio indicándose del día y la hora en la que ha acudido a realizar el servicio. El duplicado de esta notificación se adjuntará en el informe mensual de incidencias.
9. En ningún caso la persona auxiliar de Ayuda a Domicilio podrá desarrollar ninguna de las tareas encomendadas sin estar presente en el domicilio el/a titular del servicio.
10. En ningún caso la persona auxiliar de Ayuda a Domicilio podrá ausentarse antes del horario de finalización del servicio, ni aun contando con la petición de la persona usuaria, sin la autorización previa de la persona Coordinadora del servicio.
11. El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL (GEN)* no podrá disponer, en ningún caso, de las llaves del domicilio de la persona usuaria, salvo en circunstancias excepcionales y a criterio de la coordinación municipal de Servicio, siempre con el consentimiento expreso de la persona usuaria, en cuyo caso dicha Entidad Pública debe garantizar la custodia de las mismas.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 39/42 |



12. El Proyecto de Intervención Social no sufrirá modificaciones a criterio del personal auxiliar de ayuda a domicilio, sin previa autorización, por parte del personal técnico municipal responsable del Servicio. Así mismo, en situaciones imprevistas y urgentes, la persona responsable de la coordinación del SAD podrá adoptar decisiones puntuales, de las que dará cuenta de forma inmediata a los Servicios Sociales.
13. Las peticiones de auxiliares, de sexo masculino o femenino, debidamente fundamentadas, por causa de aseo personal o similar deberán ser atendidas por la Entidad Pública.
14. El personal auxiliar de Ayuda a domicilio informará a demanda del personal técnico de los Servicios Sociales Comunitarios y a través de reuniones convocadas al efecto, acerca de seguimiento, control y evolución de determinados casos, cuyo Proyecto de Intervención Social así lo requiera, debiéndose facilitar por parte del *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL* (GEN) la asistencia de dicho personal a los encuentros programados.
15. Dadas las características y circunstancias de la población beneficiaria, es imprescindible que el servicio se preste en un clima de confianza y seriedad que va más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación.

33. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

El *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL* (GEN) será responsable de los daños que por cualquier motivo pudiera sufrir su personal durante la prestación del servicio así como de los que se pudieran sufrir a consecuencia de los trabajos que realice, a tal efecto la empresa suscribirá el correspondiente seguro de responsabilidad civil por importe de **1.200.000** euros, que garantice el mantenimiento de su cobertura durante toda la ejecución del contrato.

34. CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES

El artículo 79 la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, en relación a la certificación de calidad de los Servicios sociales, dispone que:

3. La Consejería competente en materia de servicios sociales desarrollará reglamentariamente un sistema de certificación de la calidad de los servicios del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
4. El sistema de certificación de la calidad de los servicios sociales se articulará a partir de:
 - a) El desarrollo de un programa de certificación.
 - b) El diseño de manuales de estándares específicos, según el sistema estandarizado de clasificación de los servicios sociales que se adopte.
5. La certificación de la calidad se resolverá mediante resolución de la persona titular del órgano con competencias en materia de autorizaciones y acreditaciones de servicios sociales, conforme a lo que reglamentariamente se establezca.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 40/42 |



35. EFECTOS DEL CAMBIO DE GESTIÓN A MEDIO PROPIO A TRAVÉS SOCIEDAD MERCANTIL LOCAL "GRUPO ENERGÉTICO PUERTO REAL", S.A. (GEN) EN EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El presente informe Técnico pretende establecer un planteamiento detallado de la forma en la que debe hacerse operativo el servicio de ayuda a domicilio prestado a medio propio a través de la Sociedad Mercantil Local (GEN), en el que se han considerando todos los elementos que resultan indispensables tanto en la puesta en marcha de la nueva modalidad de gestión, como en su funcionamiento estructural.

Por la naturaleza y repercusión de Servicio de Ayuda a Domicilio objeto del actual estudio, y con el fin minimizar las consecuencias que pudieran producirse tras el cambio de gestión, es necesario que el *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL* (GEN), inicialmente sea capaz de identificar y mantener los puntos fuertes que se venían brindando en el modelo de gestión anterior, y eliminar o reducir, a su vez, los puntos débiles que puedan surgir como consecuencia de la inexperiencia. En esta primera incursión, resulta crucial la implicación del equipo de coordinación subrogado así como con los responsables técnicos de los Servicios sociales municipales, que además, deberán permanecer atentas como expertas, a las oportunidades de mejora que puedan surgir durante el desarrollo del encargo.

Una vez conocida la carga de trabajo que conlleva el rescate de este Servicio, y en cumplimiento de los principios de eficacia y eficiencia que deben prevalecer en la gestión directa de todo servicio público, el *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL* (GEN) deberá alcanzar a medio plazo una dimensión de estructura óptima, propiciando incluso la ampliación de cometidos o mejoras (que afecten al personal, a las personas usuarias, al funcionamiento, etc.) que, aunque no hayan sido programados o previstas, resulten asumibles y den respuestas a carencias o defectos que se han transmitido de la empresa privada anteriormente adjudicataria.

La gestión directa del Servicio de Ayuda a Domicilio implica la asunción de una mayor responsabilidad, si cabe, por parte del Ayuntamiento de Puerto Real con respecto al Servicio de Ayuda a Domicilio, tanto en cuanto pasaría a ejercer un control absoluto de todos los ámbitos y elementos necesarios en su prestación. Por ello, la gestión a medio propio a través del *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL* (GEN), va a permitir incrementar los niveles de influencia, accesibilidad y transparencia en dicha gestión con respecto a la que se ha venido ejerciendo a través del contrato de Servicios con la empresa OHL SERVICIOS – INGESAN, S.A.

Con respecto a la plantilla de profesionales que forman parte del equipo básico para la prestación de Servicio, y gracias a las exigencias que rigen el proceso de selección y contratación de personal que debe aplicar el *GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL* (GEN) (equiparables a las contrataciones del Sector Público) viene a garantizar los niveles de profesionalidad, méritos y competencia que se requieren en la prestación del Servicio.

Por otra parte, el ejercicio de la gestión directa de un servicio público de esta naturaleza, infunde a los usuarios y a la población en general una mayor aceptación, proximidad, seguridad y confianza en la capacidad de gestión de la administraciones publicas de los servicios de atención básicos, frente a la percepción de la gestión indirecta, que en ocasiones es percibida por algunos sectores de la sociedad como una forma de externalizar y mercantilizar con los servicios financiados con fondos públicos.

En Puerto Real, a la fecha que figura en la firma electrónica.

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 41/42 |



JEFATURA EN FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS SOCIALES

María José Andrade Izquierdo

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|---------------------|
| Código Seguro de Verificación | IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Fecha | 04/12/2023 09:11:55 |
| Normativa | Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza | | |
| Firmante | MARIA JOSE ANDRADE IZQUIERDO | | |
| Url de verificación | https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/IVUEWOD4H5O3VW4IQT6RF3ZPMM | Página | 42/42 |

