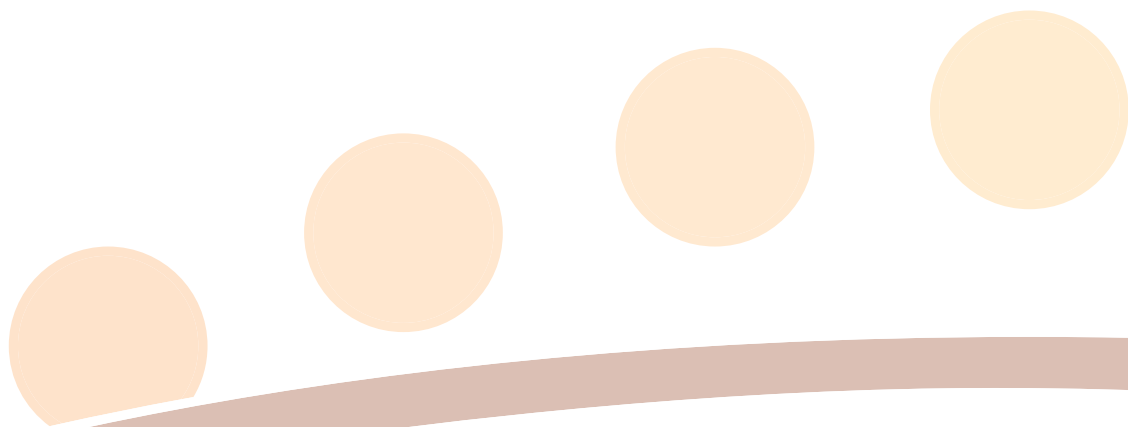


**1. REGLAMENTO DE RÉGIMEN
INTERNO DE DESARROLLO DEL
CONDADO, S.A. (DECONSA)
PARA LA PRESTACION DEL
SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**







CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

1. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

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

Todas las tareas que ofrece el Servicio de Ayuda a Domicilio tendrán un carácter subsidiario, destinadas a complementar las propias capacidades del usuario o de las otras personas de su entorno inmediato, resaltando además el carácter educativo y preventivo de todas ellas.

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene las siguientes características:

- a) Público: Su titularidad corresponde a la Diputación de Huelva en los municipios menores de 20.000 habitantes de la provincia.
- b) Polivalente: Cubre una amplia gama de necesidades de las personas o unidades de convivencia.
- c) Normalizador: Utiliza los cauces establecidos para la satisfacción de las necesidades.
- d) Domiciliario: Se realiza preferentemente en el domicilio de las personas.
- e) Global: Considera todos los aspectos o circunstancias que inciden en las necesidades de las personas o unidades de convivencia.
- f) Integrador: Facilita la relación de las personas y unidades de convivencia con su red social.
- g) Preventivo: Trata de evitar y detener situaciones de deterioro o internamientos innecesarios.
- h) Transitorio: Se mantiene hasta conseguir los objetivos de autonomía propuestos.
- i) Educativo: Favorece la adquisición y desarrollo de las capacidades y habilidades de la persona haciéndola agente de su propio cambio.
- j) Técnico: Se presta por un equipo interdisciplinar y cualificado a través de un Proyecto de Intervención Social.

1.1. Premisas del Servicio de Ayuda a Domicilio

Para la prescripción del Servicio de Ayuda a Domicilio se tendrán en cuenta los criterios, recogidos en el artículo 7 de la Orden de 15 de Noviembre de 2007, modificada por la Orden de 10 de noviembre de 2010, reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El acceso al Servicio se realizará a través de los Servicios Sociales Comunitarios y será prescrito de acuerdo con las siguientes características:



- La prestación del servicio a personas en situación de dependencia estará supeditada a lo establecido en la Resolución que recibe la persona en situación de Dependencia tras la emisión del Programa Individual de Atención.
- La ayuda a domicilio se prescribirá cuando se trate del recurso idóneo o técnicamente adecuado y siempre que no existan circunstancias excepcionales que por su gravedad o complejidad imposibiliten la correcta utilización de la prestación o suponga riesgos no controlados para los trabajadores del servicio.
- El servicio de Ayuda a Domicilio siempre procurará la autonomía personal.
- Nunca se realizará aquello que pueda hacer la persona atendida o la familia por sí sola, favoreciendo así la autonomía y evitando, en la medida de lo posible, la incapacidad progresiva.
- No se reemplazará a la persona usuaria y/o familia en su responsabilidad, siendo éste un servicio de apoyo complementario.
- Será respetuoso con la autodeterminación de la persona usuaria, ya que ésta tiene derecho a gobernar su propia vida.
- Siendo un servicio comunitario, para lograr sus objetivos, debe aunar los esfuerzos de la propia persona usuaria, la familia, los vecinos, las personas de su entorno, así como los servicios de carácter sanitario y/o social.

1.2. Vías de acceso al servicio

Se establecen dos vías de acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio:

- a) Acceso a través de la "Ley 39/2006 de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía personal y a Atención a las personas en Situación de Dependencia", en adelante "Vía Dependencia".
- b) Acceso como Prestación Básica de los Servicios Sociales Comunitarios.

2. PRESTACIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

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

- Actuaciones de carácter doméstico.
- Actuaciones de carácter personal.

2.1. Actuaciones de carácter doméstico

Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia. Su desarrollo está supeditado a las indicaciones del/la trabajador/a social referente.

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





a) **Relacionadas con la alimentación:**

1. Preparación y cocinado de alimentos en el domicilio.
2. Servicio de comida a domicilio.
3. Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.

b) **Relacionados con el vestido:**

1. Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo, incluido tender y recoger la ropa.
2. Repaso y ordenación de ropa.
3. Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
4. Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.

c) **Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:**

1. Limpieza cotidiana y general de la vivienda, lo que incluye la limpieza habitual y de mantenimiento de la vivienda, salvo casos específicos de necesidad de limpieza más profunda o limpieza de choque determinada por el/la Trabajador/a Social responsable del servicio. Estas limpiezas más profundas están entre las incluidas como excepcionales y quedan sujetas a lo establecido en el apartado 2.3 del presente Reglamento.
2. Pequeñas reparaciones domésticas. En éstas quedarán englobadas aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objeto de otras profesiones, responden a tareas de reparación del hogar que no requieren especialización.

2.2. Actuaciones de carácter personal

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

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

a) **Relacionadas con la higiene personal:**

1. Planificación y educación en hábitos de higiene.
2. Aseo e higiene personal, incluyendo baño, ducha, lavado del cabello, cambio de ropa y todo aquello que conlleve la higiene habitual.
3. Ayuda en el vestir.
4. Aseo personal de atención especial al mantenimiento de la higiene personal para encamados e incontinentes con problemas de movilidad, a fin de evitar la formación de escaras o úlceras.



b) Relacionadas con la alimentación:

1. Ayudar o dar de comer y beber.
2. Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

c) Relacionadas con la movilidad:

1. Ayuda para levantarse y acostarse.
2. Ayuda para realizar cambios posturales.
3. Apoyo para la movilidad dentro del hogar: Transferencias, traslados y movilización dentro del hogar.

d) Relacionadas con cuidados especiales:

1. Apoyo en situaciones de incontinencia. Consiste, entre otros cuidados, en: cambio de bolsas, colectores y pañales, cambio de ropa y de cama, limpieza de los utensilios y de dependencias utilizadas (cuarto de baño y habitación).
2. Orientación temporo-espacial.
3. Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.

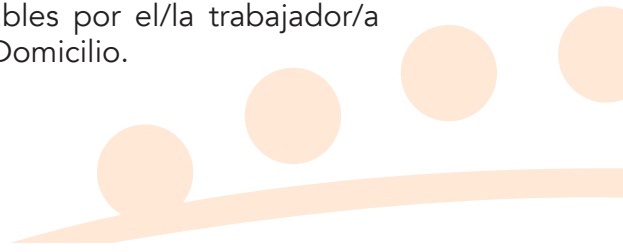
e) De ayuda en la vida familiar y social:

1. Acompañamiento dentro y fuera del domicilio. Se trata de un acompañamiento activo, especialmente vinculado al trato atento y cuidadoso a las personas usuarias.
2. Apoyo a su organización doméstica. Entre otras actuaciones, se incluye el apoyo para la gestión de trámites sencillos que afecten al ámbito familiar y personal (podrá abarcar la recogida de recetas y medicamentos, el importe económico que deriva del transporte correrá a cargo del usuario/a en los términos previstos en el apartado sobre competencias de la Entidad Adjudicataria).
3. Actividades de ocio dentro del domicilio.
4. Actividades dirigidas a fomentar la participación de la persona usuaria en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
5. Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

2.3. Actuaciones excepcionales.

El/la trabajador/a social referente del SAD del municipio es el único personal autorizado/a para establecer excepciones, previa consulta y validación por parte de la Secretaría Técnica de Servicios Sociales Comunitarios. En ningún caso, el personal de las Entidades Adjudicatarias tendrá potestad para adoptar decisiones en este sentido.

Son aquellas actividades y tareas consideradas indispensables por el/la trabajador/a social para la adecuada prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.





En ningún caso la asignación de actuaciones excepcionales supone un incremento de las horas mensuales asignadas a la persona, independientemente de la Vía de Acceso, debiéndose reorganizarse el horario cuando proceda realizar la actuación excepcional.

Se incluyen las siguientes tareas:

1. Limpieza profunda, especial o de choque inicial en domicilios con graves problemas de higiene y/o salubridad.
2. Limpieza profunda o especial anual limitada excepcionalmente a los casos sin apoyo familiar y con escasos recursos económicos. El límite de ingresos económicos para unificar los criterios que determinan la referida escasez de recursos económicos vendrá establecida en el Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio o en las instrucciones técnicas comunes que establezca la Diputación.
3. Otras que valore el/la trabajador/a social, previa consulta a la Secretaría Técnica de los Servicios Sociales Comunitarios de la Diputación de Huelva.

2.4. Actuaciones excluidas del Servicio.

En atención a la normativa reguladora de SAD, en el ámbito de la prestación contratada por la Diputación Provincial de Huelva, se excluyen, expresamente, del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes actuaciones:

- La atención a otras personas de la unidad de convivencia que no hayan sido contempladas en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio. El/la trabajador/a social referente del SAD del municipio está autorizado/a para establecer excepciones, previa consulta a la Secretaría Técnica de Servicios Sociales Comunitarios. En ningún caso, el personal de las Entidades Adjudicatarias tendrá potestad para adoptar decisiones en este sentido.
- Las actuaciones de carácter sanitario que para su realización precisen de profesionales con formación específica en la materia. Queda terminantemente prohibido realizar curas de cualquier tipo, así como administrar medicación por vía intramuscular, intravenosa o similar.
- Las actuaciones de mantenimiento del hogar que requieran una cualificación profesional específica.

En el caso de que por parte de la Entidad Adjudicataria, se valore la peligrosidad de alguna tarea física prescrita desde Servicios Sociales Comunitarios, la Entidad Adjudicataria deberá emitir informe razonado eximiendo de la realización de la tarea al personal auxiliar argumentando este motivo. En última instancia, corresponde a la Secretaría Técnica de Servicios Sociales Comunitarios la exclusión de dicha tarea del proyecto de intervención.

En general, se excluyen las tareas que no estén prescritas por el/la trabajador/a social.



3. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

3.1. Organización del servicio.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es de titularidad pública y su organización y gestión es competencia de la Diputación Provincial de Huelva en los municipios de la provincia de menos de 20.000 habitantes, sin perjuicio de las modificaciones que pudieran acontecer en virtud de la legislación vigente en materia de Servicios Sociales en Andalucía.

El Servicio de Ayuda a Domicilio se podrá gestionar de forma directa o indirecta, en virtud de lo establecido en el artículo 15 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, modificado por la Orden de 10 de noviembre de 2010 y la ORDEN de 21 de marzo de 2012.

La organización y gestión del SAD corresponde a la Diputación de Huelva y sólo la ejecución de las actuaciones del Servicio, esto es, la realización de las tareas prescritas por los/as trabajadores/as sociales, responsables del SAD, en los domicilios de las personas usuarias, corresponde a la/s Entidad/es Adjudicataria/s que resultasen adjudicatarias del mismo.

DECONSA tiene la condición de entidad adjudicataria en virtud del procedimiento de contratación seguido al efecto para la prestación del servicio.

En virtud de la aplicación de las cláusulas contempladas en el contrato correspondiente y los pliegos que, como ley del contrato, rigen en su ejecución a las partes, les vienen atribuidas las siguientes competencias.

1. Competencias de la Diputación Provincial de Huelva.

Es competencia de la Diputación Provincial de Huelva, a través de los Servicios Sociales Comunitarios, la coordinación, organización, gestión, seguimiento, supervisión y evaluación del SAD en su ámbito territorial, conforme a la legislación vigente.

Los Servicios Sociales Comunitarios de la Diputación de Huelva, comunicarán a la Entidad adjudicataria los casos en que se tengan que prestar las tareas que correspondan así como las condiciones de las mismas a través de los procedimientos y protocolos establecidos.

Son atribuciones de la Diputación Provincial de Huelva en su condición de entidad contratante:

a) En cuanto a la prestación del SAD a las personas usuarias:

- Estudio y prescripción técnica del Servicio a las personas susceptibles de ser usuarias.
- Tramitar las resoluciones de asignación del SAD para su efectiva puesta en marcha.
- Confirmada el alta en el SAD, comunicarán a la Entidad adjudicataria el inicio del servicio.





- Programar la prestación del servicio estableciendo la distribución de las tareas encomendadas, el número de horas y su distribución semanal así como el seguimiento técnico y evaluación de cada uno de los casos.
- Elaboración del Proyecto de Intervención Social con la persona usuaria y/o Unidad de Convivencia.
- Velar por un servicio de calidad, adecuado a las necesidades de las personas usuarias y/o Unidad de Convivencia.
- Seguimiento de la prestación del servicio en cada domicilio, incluida la gestión de quejas y reclamaciones de las personas usuarias del SAD, encauzándolas a los canales adecuados.

b) En cuanto al personal auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio:

- Acogida del personal auxiliar.
- Encuadre general del personal auxiliar en el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Información básica sobre cuestiones fundamentales de funcionamiento.
- Información específica del caso asignado.
- Presentación del personal auxiliar asignado a la persona usuaria.
- Seguimiento técnico del personal auxiliar.

c) En cuanto al desarrollo del Servicio:

- La organización del Servicio de Ayuda a Domicilio en los municipios de menos de 20.000 habitantes de la provincia de Huelva o los que determine la legislación vigente.
- Coordinar la implantación, seguimiento, supervisión y evaluación global del Servicio en la provincia.
- La coordinación con el servicio competente de la Junta de Andalucía en materia de Atención a Personas en Situación de Dependencia y de Servicios Sociales Comunitarios.
- La coordinación, asimismo, con la/s Entidad/es Adjudicataria/s y con el resto de servicios y recursos de la Red de Servicios Sociales o con otros Sistemas de Protección Social.
- La elaboración de los Programas Técnicos, la Memoria Anual Provincial del Servicio y el resto de documentos técnicos que se precisen para el adecuado funcionamiento del servicio.
- Admisión de las incidencias, quejas y sugerencias notificadas relacionadas con la prestación de SAD, ya sea por incumplimientos laborales o de otra índole, tanto por parte de la Entidad Adjudicataria como de la persona usuaria y gestionar los trámites que procedan para su resolución.
- La comunicación a la/s Entidad Adjudicataria/entidades adjudicatarias del inicio, modificación, suspensión, reinicio y extinción del servicio para las personas usuarias.
- La comunicación a las personas usuarias, notificando el inicio, suspensión, reinicio, extinción o cualquier otra modificación que afecte al servicio.



2. Competencias de la Entidad Adjudicataria.

Compete a la Entidad adjudicataria conocer y disponer de copia del Reglamento del SAD aprobado por la Diputación Provincial de Huelva así como de cuantos Manuales y Protocolos de Procedimiento establezca dicho organismo en relación al SAD.

Corresponde a la Entidad adjudicataria la ejecución de las tareas asignadas por la Diputación Provincial de Huelva para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Asimismo, corresponde a la Entidad adjudicataria la remisión de los documentos de justificación, encomendados por la Diputación de Huelva, para el inicio, seguimiento y control del Servicio de Ayuda Domicilio.

Son atribuciones de DECONSA en su condición de entidad adjudicataria:

a) En cuanto a la prestación del SAD a las personas usuarias:

- Corresponde a la Entidad adjudicataria garantizar que la tarea prescrita en cada caso se realice efectivamente y de acuerdo con las instrucciones recibidas desde la Diputación Provincial de Huelva, mediante los medios telemáticos establecidos.
- Disponer de los medios humanos y materiales necesarios para garantizar el inicio y reinicio del SAD en los plazos que determinen los Servicios Sociales, en los términos previstos en el Pliego y en el presente Reglamento.
- La entidad adjudicataria estará obligada a **iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de 6 días naturales**, contados desde la fecha propuesta para el inicio de la prestación notificada por el/la trabajador/a social, responsable del SAD, mediante la Aplicación Web diseñada para ello.
- La entidad adjudicataria, en el caso de que el servicio esté suspendido, estará obligada a **reiniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de 2 días naturales**, contados desde la fecha propuesta para el reinicio de la prestación notificada por el/la trabajador/a social, responsable del SAD, mediante la Aplicación Web diseñada para ello.
- **En casos de extrema urgencia**, el servicio habrá de prestarse, como máximo, **dentro de las cuarenta y ocho horas posteriores**, contados desde la fecha propuesta para el inicio por el/la trabajador/a social, responsable del SAD, mediante la Aplicación Web diseñada para ello.
- La Entidad adjudicataria comunicará a la Diputación Provincial de Huelva, **la fecha real de inicio del Servicio, el nombre del/la/s Auxiliar/es de Ayuda a Domicilio que se asigne y la distribución horaria del Servicio**, empleando la Aplicación WEB o los medios facilitados a tal efecto por la Diputación y ajustándose a las indicaciones notificadas por el/la trabajador/a social referente de cada caso particular.
- En los mismos términos, la Entidad Adjudicataria procederá a confirmar la **fecha real de reinicio**, cuando el SAD hubiera estado temporalmente suspendido, en base a la fecha propuesta por el/la trabajador/a social en la Aplicación WEB.
- La Entidad adjudicataria **no es competente para realizar cambios** de ningún tipo en el estado de los expedientes (de distribución de horarios, ni de tareas).
- Salvo **situaciones excepcionales**, acordadas con el/la trabajador/a social



responsable del Servicio, la Entidad Adjudicataria procurará que se produzcan los mínimos cambios en la atención a la persona usuaria, con el fin de evitar desorientaciones y alteraciones en el ámbito familiar. En caso de que la Entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación, deberá existir causa justificada y deberá comunicarlo de forma expresa en **un plazo de 24 horas**, razonando la previsible mejora en el servicio a prestar, siendo el/la trabajador/a social responsable, quien decidirá en última instancia.

- Es responsabilidad de la Entidad adjudicataria dar aviso a la Diputación Provincial de Huelva de cualquier incidencia o alteración en el estado del/a usuario/a o de cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades personales o de vivienda de los/as usuarios/as, a fin de realizar los oportunos ajustes. Estas comunicaciones deberán hacerse por escrito y en **un plazo máximo de 24 horas** desde el momento de la incidencia, a través de los modelos que a tal efecto se establecen en el Manual Técnico del SAD.
- La Entidad adjudicataria y el personal de la misma que prestan la atención deberán **eludir todo conflicto personal** con los/as usuarios/as, informando expresamente a través de los canales de coordinación descritos en el Pliego y en el presente Reglamento de todo incidente a su profesional referente de los Servicios Sociales Comunitarios, a fin de que éste inicie el procedimiento establecido tendente a la resolver dicha situación para que ésta resuelva o tramite la gestión del incidente que proceda. Se establece un **plazo máximo de 24 horas** para comunicar la incidencia.
- El personal de la Entidad adjudicataria deberá cumplir las **medidas de Seguridad e Higiene** establecidas en la Ley 95 de Prevención de Riesgos Laborales y en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, así como mantener siempre **inexcusablemente el secreto profesional**.
- El personal de la entidad adjudicataria, tanto fijo como eventual, permanente en los casos o contratado por sustitución deberá **identificarse ante las personas usuarias como personal autorizado** para realizar las actuaciones y tareas del Servicio, y **deberán emplear uniforme** con logotipo de la Entidad adjudicataria y de Diputación.

b) En cuanto al personal auxiliar de ayuda a domicilio:

- Seleccionar al personal auxiliar del servicio de ayuda a domicilio.
- Realizar las actuaciones contempladas en el manual de acogida al personal auxiliar del servicio de ayuda a domicilio.
- Ofrecer la información necesaria que permita al personal auxiliar ubicarse en la Entidad Adjudicataria a la que pertenece así como en el servicio de ayuda a domicilio que ésta presta.
- Ofrecer toda la información respecto a la relación contractual entidad- auxiliar de ayuda a domicilio (contrato, horario laboral, vacaciones y licencias varias, etc.).
- Entregar el cuadrante de trabajo, con la relación de casos asignados así como la distribución de horarios.
- Facilitar a todo su personal auxiliar del SAD el "Manual del Personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio", elaborado por responsables del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Diputación de Huelva.



- Entregar a cada auxiliar del SAD los soportes instrumentales necesarios para la adecuada y eficaz realización de su trabajo (parte justificativo diario de asistencia u otros que se estimen oportunos y que se soliciten desde la Diputación de Huelva).
- Entregar el uniforme y material necesario (batas, guantes y el que se determine como necesario para el desarrollo del SAD).
- Informar a cada auxiliar (titular o sustituta) del SAD sobre las características del caso asignado en función de la prescripción del Servicio realizada desde los Servicios Sociales Comunitarios.
- La Entidad Adjudicataria debe promover que el personal auxiliar del SAD realice, anualmente, la formación necesaria para el desempeño de las actuaciones básicas de su rol profesional, en los términos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Se exige:
 1. Una formación inicial de al menos ocho horas para adaptar al/la profesional contratado/a al puesto de trabajo que va a desempeñar.
 2. Y una formación continua o de reciclaje mínima de 20 horas anuales por cada profesional.
- Efectuar el seguimiento laboral, supervisando la realización de las tareas encomendadas a la Entidad Adjudicataria en la distribución horaria y con la intensidad que se instruya mediante la Aplicación Web, las incidencias detectadas, etc., así como el control de presencia y horarios del personal auxiliar de ayuda a domicilio. En ningún caso, dicho seguimiento restará tiempo de atención a la persona usuaria.

c) En cuanto al desarrollo del servicio:

La organización exigida quedará detallada en el Pliego de Prescripciones Técnicas y Pliego de Cláusulas Administrativas en vigor. Básicamente:

- Asignar el personal de coordinación, en el número que se establezca por concurso público en función de la previsión de horas de atención que se determinen en el mismo.
- El personal de coordinación deberá estar en posesión del título de trabajador/a social y tener experiencia acreditada para el desempeño de funciones de gestión y coordinación del servicio.
- El número de coordinadores/as debe garantizar la supervisión "in situ" del funcionamiento del Servicio y la coordinación con los/as trabajadores/as sociales de las ZTSs que correspondan. Dicho personal tendrá también, entre otra tareas, la actuar como interlocutor/a entre la Entidad adjudicataria y la Diputación de Huelva, con objeto de efectuar la programación y seguimiento del Servicio.
- Disponer de infraestructura descentralizada que permita optimizar el servicio.
- Gestionar el SAD a través de los medios telemáticos que disponga la Diputación y en su defecto, por los medios alternativos que desde ésta se establezcan.
- Disponer de una bolsa de trabajo, con la cualificación exigida, adecuada a las necesidades previsibles de sustitución de personal auxiliar.
- La organización del cuadrante de trabajo del Personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio y encomendar a cada Auxiliar el trabajo a realizar en cada domicilio, según la prescripción del/la trabajador/a social facilitada por medios telemáticos desde Diputación a la Entidad Adjudicataria.



- Facilitar el cuadrante de trabajo de cada auxiliar de ayuda a domicilio a los Servicios Sociales Comunitarios de la Zona de Trabajo Social.
- La entidad adjudicataria registrará semanalmente los documentos que procedan para la justificación de la efectiva realización del Servicio en cada domicilio.
- El Seguimiento y Justificación del gasto realizado por la ejecución de las tareas asignadas. A tal efecto, la entidad adjudicataria presentará la facturación mensual de los servicios prestados, con detalle de las mismas por municipios y entregará la documentación que, en virtud de la normativa vigente, se le solicite desde la Diputación en los periodos en que se establezcan.
- La Entidad adjudicataria entregará anualmente un Informe de Evaluación al finalizar el ejercicio en la fecha que se determine en el contrato firmado con la Diputación Provincial de Huelva y según el modelo que desde ésta se facilite.
- La Entidad adjudicataria es la responsable del seguimiento laboral del Personal Auxiliar del SAD y de la ejecución correcta de las tareas asignadas a los/as usuarios/as.
- La Entidad adjudicataria asume la responsabilidad de las faltas cometidas por su personal laboral en el ejercicio de la tarea, sin perjuicio de las acciones que desde Diputación pudieran iniciarse en el ejercicio de la responsabilidad que le confiere la titularidad del Servicio.
- Facilitar al Personal Auxiliar la asistencia a las sesiones de Seguimiento Técnico establecidas por el/la trabajador/a social, en las condiciones establecidas en el artículo 29.2 del Reglamento de Servicio de Ayuda a Domicilio de la Diputación Provincial de Huelva.
- Selección del personal auxiliar del SAD atendiendo a las exigencias que establece la norma en cuanto a cualificación y acreditación profesional, y valorando los criterios vinculados al perfil profesional que se establecen en el Pliego, debiendo presentar certificaciones que acrediten la preparación de su personal en la prestación de Servicio de Ayuda a Domicilio, según lo establecido en la ORDEN de 21 de marzo de 2012 y en la Orden de 10 de noviembre de 2010, por las que se modifica la de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Facilitar el Manual de Acogida del Personal Auxiliar, elaborado por responsables del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Diputación de Huelva.
- Garantizar que el personal auxiliar del SAD realice, anualmente, la formación necesaria para el desempeño de las actuaciones básicas de su rol profesional.
- Asistir a las reuniones de supervisión para el seguimiento del cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato del Servicio adjudicado, mediante Pliego de Prescripciones Técnicas y Pliego de Prescripciones Administrativas.
- Si admitiera alumnos/as en prácticas de formación, estará obligada a informar previamente a la Diputación de Huelva de tal hecho, quien deberá expresamente autorizar dicha incorporación en el marco del Pliego en vigor. Los/as alumnos/as, en ningún caso, podrán sustituir al personal de la entidad adjudicataria en las funciones y tareas que son objeto de este Reglamento y del Pliego vigente.
- Garantizar las normas establecidas en el VI Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal, en vigor, el cual incluye el Personal Auxiliar de Ayuda Domicilio.



- Acreditar en todas y cada una de las actuaciones que es un servicio de la Diputación de Huelva que se ejecuta por medio de la entidad adjudicataria. En la publicidad y actividades que realice se hará constar expresamente que éstas se llevan a cabo en virtud del contrato que tiene suscrito con la Diputación de Huelva.
- Facilitar a la Diputación de Huelva el seguimiento de la prestación del Servicio y documentación relacionada con el mismo.
- Facilitar la comunicación interna entre auxiliares y entidad adjudicataria, así como un teléfono de urgencias para uso fuera del horario de oficinas.

3.4. Modalidades de la prestación.

Se establecen dos modalidades de prestación del servicio:

- A. Para la Atención a personas en Situación de Dependencia y otras con falta de autonomía, con el objetivo de complementar las propias capacidades del usuario/a o de las otras personas de su entorno inmediato.
- B. Para la Atención a Unidades de Convivencia con menores en riesgo que en su Proyecto de Intervención Familiar o de Tratamiento Familiar esté prescrito el Servicio como recurso de carácter primordialmente educativo.

3.5. Jornada y horario de trabajo.

1. El Servicio de Ayuda a domicilio se prestará, con carácter general, todos los días laborables del año de **lunes a sábado de 7:00 a 22:00 horas**, y con carácter excepcional los días no laborables prescritos por el/la trabajador/a social con los límites establecidos en el Reglamento del SAD de la Diputación Provincial de Huelva.
2. La distribución horaria será flexible en cuanto a mañanas y tardes, salvo en las situaciones especiales contempladas en el Reglamento del SAD de la Diputación Provincial de Huelva.
3. Se entienden situaciones especiales aquellas en las que en las que la Entidad Adjudicataria debe acomodar el trabajo del personal contratado a los horarios establecidos en cada domicilio, por estar prescritas determinadas actuaciones de carácter personal, en concreto las relacionadas con la higiene personal. Se establecen intervalos de horarios preferentes para personas usuarias que requieren atención especial (encamados e incontinentes con problemas de movilidad):
 - a. En horario de mañana, de 07,00 a 11,00 horas.
 - b. En horario de tarde, de 19,30 a 22,00 horas
4. Podrán prescribirse un máximo de tres fracciones horarias al día, no inferiores a una hora. Las excepciones horarias a esta norma sólo podrán producirse por autorización expresa del personal de la Diputación de Huelva.
5. La prestación del Servicio en día no laborables es excepcional y únicamente pueden ser autorizadas por el/la trabajador/a social, con los límites que establece el Reglamento del Servicio.
6. La prestación del Servicio en días no laborables tendrá **el límite de tres horas** como máximo por cada domingo u otro día festivo del mes.
7. El calendario laboral aplicable a cada caso será el del término municipal de la persona usuaria del Servicio.



8. Si se dispusiera de servicio de catering y si así lo prescribe el/la trabajador/a social podrá servirse la comida a domicilio, contemplándose como una actuación de carácter doméstico relacionada con la alimentación y consistente en la entrega en su domicilio de comida previamente elaborada. En cuanto a horario de prestación del SAD, se considerará que dos comidas servidas equivalen a una hora de atención.
9. DECONSA deberá tener en cuenta, para la organización del trabajo, las indicaciones de horarios fijos o preestablecidos que se realicen en aquellos casos que por razones de asistencia a centros, visitas terapéuticas, control de medicación, etc., así lo requieran, incluidos servicios que por causa justificada requieran de un horario de tarde, sea cual fuere la tarea a realizar.
10. El/la trabajador/a social responsable del SAD es el/la profesional que realizará la propuesta de distribución horaria, basándose en criterios de adecuación de las tareas prescritas. Priorizará aquellas que tengan que ver con la atención personal, en función de la necesidad de atención, el baremo establecido y la situación socio-familiar de la unidad convivencial.
11. El horario adjudicado a la persona usuaria del SAD será cumplido en su totalidad, no contabilizándose en el mismo los traslados del personal auxiliar entre los domicilios de diferentes personas atendidas.
12. El tiempo de desayuno y de traslado entre domicilio no restará, en ningún caso, tiempo de atención a la persona usuaria.
13. Dada la variabilidad de la atención y las peculiaridades de cada caso, se puede requerir que más de un/a auxiliar de ayuda a domicilio comparta la atención en el mismo domicilio, cuando el horario exija establecer turnos de mañana y tarde en la misma casa, o precise atención en días no laborables. No obstante, 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 usuarias, como una garantía más de la calidad del Servicio.
14. Del mismo modo, por determinadas circunstancias valoradas por el/la trabajador/a social, se puede precisar que acudan al mismo domicilio dos auxiliares del SAD en la misma franja horaria. En ningún caso esto duplicará el tiempo de atención prescrito a la persona usuaria.
15. Las vacaciones, otras licencias y bajas por enfermedad del personal encargado de prestar el Servicio serán sustituidas en su totalidad, no pudiendo quedar ninguna persona usuaria sin el servicio establecido.
16. En el supuesto de ausencia de la persona usuaria de su domicilio en el día y hora de atención, el/la auxiliar del servicio de ayuda a domicilio deberá esperar durante un plazo de 15 minutos. Transcurrido este tiempo de espera, depositará en el domicilio una notificación que haga constar día y hora en qué ha sido imposible prestar el servicio por ausencia de la persona usuaria. La Entidad Adjudicataria facilitará un modelo de notificación a su personal auxiliar para uso ante estas circunstancias. Copia de dicha notificación se adjuntará al informe mensual del servicio que se presenta a la Diputación de Huelva.
17. El personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio dedicará una hora mensual por cada término municipal en que trabaje, para el seguimiento del SAD. Este seguimiento será programado por el/la Trabajador/a Social responsable del Servicio. Esta hora mensual computará como una hora más de trabajo en el contrato de la persona auxiliar.



3.6. Funcionamiento y coordinación del servicio

Los órganos que tienen atribuidas funciones de coordinación del servicio son los siguientes:

a) Secretaría Técnica del Área de Bienestar Social de la Diputación de Huelva

Las funciones de coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación global del servicio corresponden a la Secretaría Técnica del Área de Bienestar Social de la Diputación Provincial de Huelva, asignándose una o más personas para la asunción de estas funciones en la globalidad del ámbito de referencia, que será quien ejerza, entre otras, la tarea de comunicación directa con las empresas adjudicatarias del servicio.

b) Equipo de Servicios Sociales de las Zonas de Trabajo Social de la Diputación de Huelva

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

Los/as trabajadores/as sociales de la Diputación realizarán la valoración del caso y el diseño de la intervención, así como la evaluación continuada de los cambios derivados de ella y de la conclusión del caso. Además, para posibilitar una actuación integral del mismo participarán psicólogos/as, educadores/a sociales u otros profesionales encargándose de la coordinación y supervisión del servicio en la Zona de Trabajo Social el/la directora/a de la misma.

Las competencias funcionales de los profesionales de los Equipos de Trabajo de las Zonas de Trabajo Social quedarán establecidas en el Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Diputación Provincial de Huelva.

c) Responsable de Coordinación del Servicio en Desarrollo del Condado S.A:

DECONSA designará un representante o persona responsable de la coordinación general de la actividad, del seguimiento, del funcionamiento y de la resolución de cualquier incidencia en relación con el contrato.

Dicha coordinación para revisar el funcionamiento global se realizará como mínimo semestralmente con la persona de Diputación responsable del servicio.

Las tareas relativas a la ejecución de las prestaciones a las personas beneficiarias se realizarán por las Auxiliares de Ayuda a Domicilio de Desarrollo del Condado S.A

El personal auxiliar de ayuda a domicilio realiza tareas establecidas por los/as Trabajadores/as Sociales de la Diputación Provincial de Huelva.

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

- Realizar las actuaciones de carácter personal y doméstico.
- Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, realizando un trabajo educativo y contribuyendo a la inserción y normalización de situaciones a nivel individual o convivencial.





- Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar de forma autónoma.
- Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del servicio.
- Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda en los modelos establecidos para el servicio.
- Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas beneficiarias, asistiendo a las reuniones que disponga el/la trabajador/a social responsable del servicio; sin perjuicio de otras acciones de seguimiento que se pudieran realizar como visitas domiciliarias durante el ejercicio de las tarea especificadas en las órdenes de empresa.

3.7. Cualificación y acreditación del personal auxiliar de ayuda a domicilio.

El personal auxiliar del SAD deberá tener la cualificación profesional específica de atención socio sanitaria a personas en el domicilio, acreditada a través de los correspondientes Títulos de Formación Profesional, Certificados de Profesionalidad o vías equivalentes, de acuerdo en lo dispuesto en la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional y su correspondiente desarrollo. Asimismo, se estará a lo establecido en la Resolución conjunta de la Dirección-Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía y de la Secretaría General de Servicios Sociales, de 28 de julio de 2015, por la que se establecen medidas en materia de acreditación de la cualificación profesional del personal de atención directa en instituciones sociales y en el domicilio y en el resto de legislación sobre esta materia de la Comunidad Autónoma Andaluza.

Para la acreditación de la cualificación profesional y los plazos para estar en posesión de la titulación exigida para trabajar en el Servicio se estará a lo dispuesto en la legislación vigente.

Como formación inicial de base, el personal auxiliar de ayuda a domicilio está obligado a obtener la cualificación y/o certificado profesional que le acredite para la realización de sus competencias profesionales conforme establece la Ley.

De igual modo, ha de estar comprometido con la necesidad de una formación continua con el objetivo de alcanzar los conocimientos y habilidades que el día a día le exige en su competencia profesional.

Es el/la auxiliar de ayuda a domicilio, el/la profesional que directamente trabaja con la persona usuaria de dicho servicio. De ahí, la importancia de resaltar el papel relevante de esta figura profesional en el desarrollo y buen funcionamiento del mismo, pudiendo afirmar que nos encontramos ante un agente social básico.

Por ello, es importante destacar una serie de características, cualidades, actitudes personales y valores en el personal auxiliar del SAD, que quedan ampliamente recogidos en el Manual de Acogida del Personal Auxiliar del SAD, complementario a este Reglamento.



4. POBLACIÓN BENEFICIARIA DEL SERVICIO

4.1. Población destinataria.

Podrán recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio todas aquellas personas y unidades de convivencia que carezcan o tengan mermada la autonomía, temporal o permanentemente, para mantenerse en su medio habitual de vida y que residan en cualquier municipio del ámbito competencial de la Diputación de Huelva, en virtud de lo establecido en el artículo 3º de la Orden reguladora del SAD en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Para ser persona usuaria del SAD, se tendrán en cuenta los criterios de prescripción recogidos en el artículo 7 de la Orden de 15 de Noviembre de 2007, modificada por la Orden de 10 de noviembre de 2010, reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía

4.2. Protección de datos de personas beneficiarias.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal los datos personales obtenidos sólo podrán ser utilizados para la finalidad que son solicitados; en este caso, para la gestión del SAD.

La Aplicación Web para la gestión de los expedientes de las personas en situación de dependencia y personas usuarias del SAD cumple con los requisitos necesarios para garantizar el cumplimiento de la citada Ley de Protección de datos. Únicamente, puede acceder a la aplicación Web el personal técnico de Servicios Sociales Comunitarios y de las Entidades Adjudicatarias con certificado digital y con autorización expresa de la Diputación Provincial de Huelva.

En cuanto al tratamiento de datos de carácter personal o relativos a las personas usuarias del Servicio, las Entidades adjudicatarias deberán respetar, en todo caso, las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, especialmente, deberá cumplir las siguientes obligaciones, conforme a lo dispuesto en los artículos 9 y 12 de la citada norma:

- a) No aplicará tales datos ni los utilizará para fines distintos a la prestación del Servicio que constituye el objeto del presente Reglamento.
- b) Todo el personal vinculado al SAD tiene obligación de guardar el secreto profesional. Especial mención requiere el deber de guardar el secreto profesional que se le exige al personal auxiliar del SAD en este contexto, por estar a su disposición información personal e íntima de las personas usuarias por el ejercicio de sus funciones en los domicilios de las mismas.
- c) No comunicará tales datos, ni siquiera para su conservación, a otras personas, físicas o jurídicas, salvo en los casos previstos en la legislación vigente.
- d) La entidad adjudicataria se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.



- e) Una vez cumplida la prestación contractual, los datos pertenecientes a las personas usuarias deberán ser devueltos por dicha entidad a la Diputación de Huelva, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento, salvo aquellos que deban conservar en su poder según lo dispuesto en la legislación vigente.

4.3. Relación de deconsa con las personas beneficiarias del servicio.

- a) La entidad y el personal que presta la atención deberán eludir todo conflicto personal con los/as usuarios/as informando expresamente de todo incidente a la Diputación, a través de los canales de coordinación y comunicación establecidos en el Reglamento del SAD y su Manual de Procedimiento.
- b) El personal de la entidad deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención (Real Decreto 39/1997, de 17 de enero) que las desarrolla, así como mantener siempre inexcusablemente el secreto profesional.
- c) El personal de la entidad adjudicataria deberá identificarse ante los/as usuarios/as como personal autorizado para realizar el servicio, en los términos previstos en el Pliego y en el presente Reglamento.
- d) Si la entidad adjudicataria tuviera en su poder llaves del domicilio del usuario/a, la responsabilidad será exclusivamente de la persona usuaria y la Entidad adjudicataria, exonerando a la Diputación de cualquier tipo de problema que surja al respecto.
- e) El personal de la entidad garantizará la protección de datos personales en los términos previstos en el Pliego y el presente Reglamento.
- f) El personal de coordinación de las entidades está obligado a avisar, tanto a la persona usuaria como al trabajador/a social referente de la no asistencia del personal auxiliar a su puesto de trabajo por causas imprevistas tales como enfermedad o cualquier otra circunstancia recogida en el Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal (Resolución de 25 de abril 2012, de la Dirección General de Empleo, por el que se registra el VI Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal).

5. ÁMBITO GEOGRÁFICO Y LOTE DE ADJUDICACIÓN

Es competencia de DECONSA la gestión del SAD tras la adjudicación del servicio de ayuda a domicilio en Julio 2008 en las siguientes Zonas de Trabajo Social (ZTS) con los municipios que se indican:

- **Condado Norte:** Escacena del Campo, Manzanilla, Paterna del Campo, Villalba del Alcor, Villarrasa y La Palma del Condado.
- **Condado Sur:** Bollullos Par del Condado, Chucena, Hinojos, Niebla y Rociana del Condado.
- **Ribera del Tinto:** Bonares.



Estas zonas de intervención podrán ser objeto de ampliación tras la participación y posterior adjudicación de la gestión del servicio de ayuda a domicilio en otras Zonas de Trabajo Social de la provincia de Huelva.

6. SUBROGACIÓN DEL PERSONAL AUXILIAR DEL SAD

La empresa DECONSA tiene la obligación de subrogarse en los/as trabajadores/as que vinieran prestando el servicio, como Auxiliares de Ayuda a Domicilio tal y como queda recogido en el Anexo sobre "Plantilla Actual De Auxiliares Del Servicio De Ayuda A Domicilio" en los Ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes en los que tiene competencia la Diputación Provincial de Huelva, del pliego del concurso.

En cualquier caso, se estará a lo dispuesto en la normativa vigente relativa al Convenio Colectivo del sector.

La empresa deberá subrogar al personal conforme a lo establecido en el CAPÍTULO XIII sobre Adscripción y subrogación establecido en el "VI Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal" publicado en la RESOLUCIÓN de 25 de abril de 2012, de la Dirección General de Empleo.

El personal subrogado no mantiene relación o vinculación laboral alguna con la Diputación de Huelva.

7. RÉGIMEN SANCIONADOR

Desarrollo del Condado S.A. aplicará a sus trabajadores/as el régimen sancionador previsto en el Convenio Colectivo vigente de aplicación.

8. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA LEGAL

En el supuesto eventual de huelga legal en el sector al que pertenecen los/as trabajadores/a adscritos al servicio, Desarrollo del Condado S.A deberá mantener informada permanentemente al Área de Bienestar Social de la Diputación Provincial de Huelva de las incidencias y desarrollo de la huelga. En cualquier caso el derecho a huelga no exime del cumplimiento de los servicios mínimos dirigidos a cubrir los servicios que tengan asignadas tareas de aseo y atención personal, así como los que correspondan a las personas beneficiarias del servicio que carezcan de apoyo social alguno.

Una vez finalizada, la mencionada huelga, Desarrollo del Condado S.A, deberá presentar un informe en el que se indique los servicios mínimos prestados y el número de horas y servicios en su caso, que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de una semana tras la finalización de la huelga, con la conformidad del/la responsable técnico/a del servicio.

