





Dirección Provincial de Huesca

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA REALIZACIÓN DE UN SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS QUE SE HALLAN BAJO MEDIDA PROTECTORA DE LA COMISIÓN DE TUTELA Y DEFENSA JUDICIAL DE ADULTOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN (CTDJA) EN HUESCA Y MUNICIPIOS DE LA PROVINCIA DURANTE 2016

## INTRODUCCIÓN

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales se crea por Ley 4/1996, de 22 de mayo y su finalidad primordial consiste en incrementar, en el ámbito de sus competencias, el bienestar social y la calidad de vida en la Comunidad aragonesa, promoviendo las condiciones para la libertad e igualdad de los ciudadanos y de los grupos, mediante la prestación de servicios y gestión de centros sociales, actividades, conciertos y convenios de colaboración, subvenciones y prestaciones económicas de carácter periódico y no periódico.

Está obligado a la atención a cualquier colectivo necesitado de protección social cuya tutela se encomiende reglamentariamente a este Organismo Autónomo, (art. 6.h) del Decreto 113/2000), razón por la cual en nombre del Gobierno de Aragón asumió la gestión de las Tutelas en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

La Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos se crea por Decreto 168/1998, de 6 de octubre, el Gobierno de Aragón y posteriormente es modificado por Decreto 13/2004, de 27 de enero. Entre las funciones de la Comisión, según el art. 2 del Decreto, se halla el fomento y la realización de acciones encaminadas a la integración y normalización de los incapacitados en su propio medio social, o alternativamente cuando así lo determine la autoridad judicial, facilitando recursos asistenciales, la atención personal del incapacitado, su cuidado, rehabilitación o recuperación y el afecto necesario.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 3, para el cumplimiento de sus fines, la Comisión puede proponer al Departamento al que se adscribe, que se suscriban convenios y, en su caso, protocolos de colaboración con instituciones públicas y privadas que se dediguen a idénticos o similares fines, así como contratos con personas físicas o jurídicas, públicas o privadas.



INTERVENCIÓN DELECACA TERRITORIAL EN INVESOA



El número de personas bajo medida protectora de la Comisión que necesitan de un seguimiento y apoyo continuado va aumentando progresivamente, detectándose la necesidad de proporcionar una atención integral de estas personas que supone la implementación de recursos comunitarios y de apoyos institucionales.

Dado que hasta estos momentos los medios materiales y personales especializados de que dispone el Instituto para el desarrollo de este programa de atención integral y el seguimiento de estos tutelados son insuficientes, se procede a elaborar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas para la realización del mismo, conforme a lo establecido Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (BOE núm. 276, de 16 de noviembre), y en la Ley 3/2011, de 24 de febrero, de medidas en materia de Contratos del Sector Público de Aragón (BOA núm. 50, de 10 de marzo de 2011).

El presente contrato tiene por objeto la financiación de programas, proyectos y medidas de actuación que permitan la accesibilidad de las personas más vulnerables, en situación o riesgo de exclusión, a los servicios sociales de orientación y formación, a la vivienda, así como a nuevas oportunidades de empleo, en condiciones de igualdad, dentro del Eje Prioritario 2 (Promover la inclusión social y luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación), del Programa Operativo del Fondo Social Europeo (FSE) de Aragón 2014-2020.

Este Eje se desarrolla a través de, entre otras, la Prioridad de Inversión 9.4 (Acceso a servicios asequibles, sostenibles y de calidad, incluidos los servicios sanitarios y sociales de interés general), que forma parte de una línea estratégica del gobierno de Aragón cuyo objetivo prioritario es promover la ciudadanía activa y la cohesión social, resultando dicho objetivo especialmente relevante en un marco en el que las personas que por su especial vulnerabilidad se enfrentan a grandes dificultades para conseguir la capacitación para la vida autónoma, y para el acceso al mercado laboral.

#### 2- OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas, contenido y actividades específicas en cuanto a la prestación del conjunto de servicios que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa que resulte adjudicataria del concurso "Servicio de atención integral a las personas que se hallen bajo medida protectora de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos de la Comunidad Autónoma de Aragón (CTDJA) en Huesca y municipios de la provincia.



DEARAGON



#### 3.- DESCRIPCION DEL SERVICIO

El Programa objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas consiste en prestar la atención y el apoyo necesario a las personas bajo medida protectora de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos (CTDJA) que presentan dificultades en habilidades personales, domésticas y sociales derivados de la enfermedad o trastorno que han causado su incapacitación judicial, y que desde la Comisión se determinen como beneficiarias de este, bien fomentando el mantenimiento en su medio y entorno familiar, apoyando los procesos de inserción residencial, minimizando el deterioro de las relaciones familiares y afectivas cuando existan o velando por aquellos que careciendo de apoyos familiares necesitan un seguimiento mas estrecho que les ayude a una correcta inserción y aceptación en el medio social procurando una existencia mas autónoma.

La empresa que resulte adjudicataria del concurso ofrecerá las prestaciones a los beneficiarios que en cada momento determine el Vocal Delegado de la CTDJA en Huesca y que se reflejarán en el denominado Plan Individualizado de Atención.

TAREAS Y ATENCIONES ESPECIFICAS PARA USUARIOS QUE RESIDEN EN ALOJAMIENTO NO ESPECIALIZADO

# A) Actividades de la vida diaria

Engloba todas aquellas actividades de la vida diaria de los usuarios del servicio, que residen en alojamiento no especializado (pisos propios, alquilados, pensiones y otros), incluidas las de naturaleza y contenido sanitario. El objetivo es que los usuarios adquieran comportamientos normalizados en actividades básicas como higiene personal, adecuada alimentación y respeto a los horarios de comidas, organización doméstica, organización personal, manejo en el medio externo, etc., la empresa que resulte adjudicataria realizará por si misma o bien apoyará, orientará, promoverá y supervisará la realización de dichas actividades según se establezca en cada plan individualizado de atención.

Se desarrollarán las siguientes tareas:

- Actuaciones encaminadas a lograr la adquisición de habilidades básicas y adecuadas en relación a la higiene de la persona tutelada
- Acompañamiento a visitas y otros servicios de carácter prioritario para la calidad de vida del usuario tales como centros de día, ambulatorio médico, visitas médicas o a otras actividades de ocio y convivencia a las que se considere necesario dicho acompañamiento.
- Acompañamiento y apoyo a la persona en tratamientos de rehabilitación, cuando se precise por las especiales características de discapacidad u otras circunstancias.
- Acompañamiento para la gestión de documentos básicos.



- Acompañamiento en compras básicas de ropa, calzado y enseres domésticos.
- Cualquiera otras tareas no especificadas y que se consideren y valoren de interés
- B) Atenciones básicas de carácter doméstico. Recoge todas las actividades y tareas que se realizan de forma cotidiana en el hogar.

La empresa adjudicataria, cuando el tutelado no pueda hacerlo por si mismo, se ocupará de:

- Limpieza general de mantenimiento: aquellas que suponen un riesgo para la persona dadas sus limitaciones físicas o psíquicas, como son cristales, zonas altas, techos etc.
- Limpieza habitual: barrer y fregar suelos, fregar vajilla, limpieza de aseo y de cocina, etc.
- Realización de compras de alimentos: diarias o semanales a cuenta del usuario o de la Comisión de Tutela.
- Elaboración de alimentos: ayudando a la persona tutelada en la elaboración o realizando las tareas más complejas dentro de la elaboración.

Cuando la persona tenga capacidad para ejecutar estas tareas, la empresa supervisará su ejecución.

En tales casos se indicará claramente que tareas son de ejecución directa por la empresa y en cuales actuará como supervisora y quedarán expresamente determinadas en el plan individualizado de atención.

- C) Atenciones básicas de carácter socio-educativo: Recoge todas las actividades y tareas básicas que favorezcan:
  - El apoyo en el desarrollo de las capacidades personales
  - El apoyo y fomento de la adquisición de hábitos de carácter básico: higiene, alimentación, organización del hogar, limpieza del hogar, salud etc.
  - El acompañamiento en actividades que favorezcan la convivencia, o fomenten la participación, u otras acciones que se establezcan en el plan individualizado de atención.
  - Apoyo a la normalización e integración de la persona en el entorno social si así se establece en el plan individualizado de atención.
  - Cualquier otra que se considere de interés en cada caso.





# TAREAS Y ATENCIONES ESPECIFICOS PARA USUARIOS QUE RESIDEN EN CENTROS ESPECIALIZADOS

En el plan individual de atención se establecerá el programa de acompañamiento periódico a aquellos tutelados que tienen como domicilio un centro especializado (residencias, hospitales, pisos asistidos, ó tutelados, centros de rehabilitación, centros asistenciales, albergues, casas de acogida). Comportará las siguientes actividades:

- · Hablar con la persona
- Si las condiciones médicas y personales lo permiten, pasear con el tutelado y salir fuera del recinto residencial.
- Ayudar a la persona a realizar pequeñas gestiones.
- Acompañarle a realizar compras de ropa, calzado productos de aseo personal u otros pequeños enseres. Cuando la persona no disponga de la suficiente movilidad, estas tareas se realizarán directamente por el personal de la empresa adjudicataria.
- Detección de cambios situacionales en la persona en relación a la visita precedente de los que se informará a la CTDJA.
- Intercambiar información con el personal de la residencia sobre el estado de la persona
- Cualquier otra no especificada y que se considere de interés en cada uno de los casos.

# TAREAS Y ATENCIONES ESPECÍFICAS EN TODOS LOS SUPUESTOS

# A) HOSPITALIZACIONES, TRATAMIENTOS MÉDICOS Y CONTROL DE LA MEDICACIÓN

- Se llevará un control individual de la medicación prescrita por el médico de atención primaria, especialista o psiquiatra de zona y se supervisará la ingesta, en su caso.
- Se elaborará un calendario de citas médicas ambulatorias y/o hospitalarias, realizando el acompañamiento del tutelado cuando así se precise o se requiera desde la sección de tutelas.
- Se realizará su acompañamiento hospitalario durante el horario que se fije desde la sección de tutelas y en especial en el periodo de información médica a familiares y de administración de las comidas.
- En todo caso, se pondrá en conocimiento de la Dirección Provincial de Huesca cualquier incidencia o deficiencia, solicitando instrucciones al respecto.

  GOBIERNO
  DE ARAGON



# B) ATENCIÓN EDUCATIVO-SOCIAL

- Se propondrá a la Comisión la conveniencia de la participación de los beneficiarios en actividades formativas, ocupacionales, laborales y de ocio y tiempo libre, diseñando y ejecutando proyectos para llevar a cabo dichas actividades.
- Se realizarán los apoyos y acompañamientos establecidos en el punto c) del apartado anterior.
- Se realizará el seguimiento de dichas actividades, poniendo en conocimiento de la Comisión cualquier incidencia o deficiencia, solicitando, en su caso, instrucciones al respecto.

# C) ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA

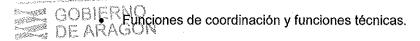
- Se trabajarán aspectos relacionados con el adiestramiento, control y supervisión en la administración y manejo de dinero de bolsillo y del destinado a actividades diarias (compra de alimentos) o periódicas (la adquisición de productos de limpieza, aseo personal, ropa y calzado, etc), siempre siguiendo las indicaciones marcadas desde la sección de tutelas
- En ningún caso la empresa podrá realizar actividades relacionadas con la administración de bienes o la gestión económica patrimonial de los beneficiarios.
- La empresa podrá gestionar el manejo y administración del dinero de bolsillo asignado a cada beneficiario, siguiendo las instrucciones que para cada caso se establezcan desde la Comisión y poniendo en conocimiento de esta cualquier incidencia o deficiencia detectada.
- Podrá realizar las propuestas motivadas que considere oportunas en relación a la ampliación o disminución de la asignación de dinero de bolsillo a los beneficiarios.

#### D) OTRAS TAREAS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

- Procederá al traslado de los tutelados cuando así lo indique la Dirección Provincial. En todos los casos, con la persona tutelada deberá ir un acompañante, que será determinado desde dicha Dirección Provincial.
- Cualquier otra que se considere de interés.

#### **FUNCIONES DEL TRABAJADOR/A SOCIAL**

El perfil del Trabajador/a Social desarrollará dos líneas de trabajo:



En la línea de COORDINACIÓN, sus funciones principales serán:



- Planificación, coordinación, gestión y organización del servicio así como la supervisión del trabajo del equipo.
- Coordinación con aquellos profesionales vinculados con el usuario.
- Establecimiento de mecanismos permanentes de información y coordinación con los técnicos de la Sección de Tutelas a través de contactos telefónicos y reuniones.
- Elaboración de informes trimestrales informando de la situación del servicio.

En cuanto a las funciones TÉCNICAS, será el responsable de:

- Promoción de la autonomía personal y desarrollo de habilidades sociales y personales de los usuarios.
- Detección, valoración y/o diagnóstico de las necesidades que pudieran surgir en relación con el usuario.
- Atención directa y acompañamiento del usuario en las distintas esferas diseñadas en su Plan Individualizado de Atención (laboral, formativa, sanitaria, doméstica...).
- Resolución de conflictos e incidencias que surjan en la atención al usuario.
- Emisión de informes sociales solicitados desde la Vocalía Delegada de la CTDJA a través de la Dirección Provincial de Huesca.
- Seguimiento y evaluación periódicos de la situación del usuario, realizando visitas domiciliarias así como cualesquiera otras actividades que se estimen oportunas.

El profesional del Trabajo Social, estará sujeto al Código Deontológico de la profesión.

# 4- USUARIOS

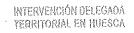
Serán usuarios del Programa quienes, por hallarse bajo medida protectora de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos de la Comunidad Autónoma de Aragon y de los que es responsable la Dirección Provincial de Huesca, sean asignadas por los técnicos de la sección de tutelas, debiendo la empresa adjudicataria suscribir y aceptar su inclusión en el Programa.

El número máximo de casos se establece en 150 usuarios.

La Dirección Provincial del IASS, determinará cuando un beneficiario debe abandonar el servicio, atendiendo a razones tanto de carácter personal, técnico o por incidencias en su situación jurídica, y lo comunicará puntualmente a la empresa adjudicataria.

La sección de tutelas comunicará a la empresa, la asignación de los casos con una antelación de siete días naturales, haciendo constar:

Las características de la persona





 El tipo, número de horas y periodicidad con que ha de prestarse el servicio así como el horario.

En los casos urgentes o de extrema necesidad a juicio de los técnicos de tutelas, el servicio deberá prestarse de forma inmediata tras la comunicación que podrá ser vía telefónica con posterior ratificación escrita.

La empresa deberá comunicar a los técnicos de tutelas cualquier incidencia o alteración en el estado del usuario o de cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades de la persona tutelada a fin de realizar los oportunos ajustes en el servicio de atención.

En todo caso, la empresa podrá proponer la salida del servicio de un beneficiario de forma motivada y por escrito dirigido a la sección de tutelas, quien valorará la propuesta de forma conjunta con la empresa y comunicará a esta la resolución adoptada. La baja en el Programa de un beneficiario podrá suponer la asignación de otro.

Cualquier incidencia relevante que se produzca durante el período de seguimiento se notificará por los medios más rápidos y de la forma que se considere oportuna en cada momento a la sección de tutelas, quien de forma conjunta con la empresa estudiará la incidencia y adoptará en su caso la decisión que se considere adecuada con la consiguiente comunicación a la empresa.

#### 5- MEDIOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La empresa garantizará que el personal asignado a cada caso tenga la mayor permanencia posible en el tiempo salvo que por razones técnicas se considere necesario su sustitución.

No podrá realizarse una sustitución sin la aprobación de los técnicos de la sección de tutelas. Desde la sección de tutelas se podrá exigir el cambio de personal adscrito a un caso determinado cuando por razones fundamentadas se considere necesario.

La empresa dispondrá de personal para sustituir de inmediato al personal que preste los servicios y que por distintas causas tenga que faltar al mismo de forma que la persona tutelada no se vea afectada.

Deberá quedar garantizada igualmente la atención necesaria en casos de urgencia, dando respuesta con la mayor inmediatez posible.

La formación continua específica que requieran los puestos de trabajo del personal adscrito al contrato será realizada por la empresa contratista.



Los técnicos de la sección de tutelas podrán dar las instrucciones oportunas al coordinador de la empresa o a la persona que directamente se ocupa de cada caso, para una eficaz realización del trabajo.

El personal que se adscribirá a la ejecución del presente contrato es el que se detalla a continuación:

- . Un Trabajador Social (a jornada completa)
- . Cuatro personas de Servicio Doméstico (a jornada completa)

La empresa nombrará, de entre los miembros del equipo, a un coordinador que deberá ser necesariamente Trabajador Social.

El coordinador nombrado por la empresa, informará periódicamente de la situación de los tutelados a los técnicos de la sección de tutelas. Será el interlocutor válido frente a la Administración.

# 6.- ORGANIZACIÓN

# 6.1 Del personal

La organización del personal le corresponde a la empresa adjudicataria.

Cubrirá las necesidades que expresamente se hayan determinado en cada plan individualizado de atención, relativo a horarios, periodicidad en las visitas a domicilio o centros especializados, acompañamientos, etc.

El personal asignado al servicio actuará conforme a las indicaciones que vengan establecidas por el coordinador, quien será responsable de la adecuada prestación del servicio y la gestión administrativa. Este, recibirá y ejecutará las indicaciones que desde la sección de tutelas se consideren oportunas, adoptadas, siempre que sea posible, de forma consensuada y de las que dará traslado a su personal.

Quienes se ocupen de la atención y el seguimiento de los tutelados tendrán la obligación de asistir a las reuniones de carácter técnico y organizativo que se programen desde la Dirección Provincial del IASS.

La justificación de los servicios prestados se realizará mediante la cumplimentación de planillas diarias, las nóminas del personal asignado al servicio y la aportación de los documentos de cotización correspondientes o la documentación que alternativamente se considere centrada caso, acreditativa de tal extremo.



Al inicio de la prestación, el coordinador facilitará el número de teléfono en el que estará disponible.

#### 6.2 Horario

1º/ A partir de las 15 horas y en festivos, el tutelado o guardador de hecho que demande el servicio de la empresa adjudicataria, se podrá poner en contacto con esta a través del teléfono que al inicio del contrato facilitará a la Dirección Provincial. Así mismo al inicio del contrato se redactará el protocolo de actuación en casos de emergencia.

2º/ Los trabajos en domicilio se realizarán con carácter diario o semanal según se establezca en el PIA, en el intervalo comprendido entre las 9 y las 20 horas, incluyendo festivos. Se atenderá a un máximo de 40 usuarios.

3º/ Las visitas de acompañamiento a los usuarios en centros residenciales serán mensuales o bimensuales, según se establezcan en el PIA. Se desarrollarán entre las 9 y las 20 horas, incluyendo festivos. Se atenderá a un máximo de 110 usuarios.

4º/ Los acompañamientos hospitalarios, siempre y cuando haya prescripción facultativa, se realizarán de 9 a 22 horas, incluso festivos, salvo cuando por prescripción facultativa se deba ampliar hasta las 9 hora de la mañana siguiente, incluso en festivos. El acompañamiento hospitalario cesará cuando cese dicha prescripción.

#### 7.- CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación del servicio prevista en este Pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y RD\_1720/2007 de 21 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de dicha ley.



El cumplimiento del servicio se acreditará mediante factura mensual. NTERVENCIÓN DELEGADA YERRITORIAL EN HUESCA



El precio mensual del servicio prestado se establece del resultado obtenido de dividir el total del presupuesto de adjudicación por el número de meses de ejecución de contrato. A estos efectos se aplicará la reducción proporcional del presupuesto de adjudicación cuando se inicie el contrato con posterioridad al 1 de junio de 2016, fecha prevista de entrada en vigor del mismo.

El presupuesto del contrato asciende a:

- ✓ Presupuesto IVA excluido: 41.762,78 € (CUARENTA Y UN MIL SETECIENTOS SESENTA Y DOS EUROS CON SETENTA Y OCHO CÉNTIMOS).
- ✓ Importe IVA: 4.176,28 € (CUATRO MIL CIENTO SETENTA Y SEIS MIL EUROS CON VEINTIOCHO CÉNTIMOS).
- ✓ Presupuesto de licitación IVA incluido: 45.939,06 € (CUARENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y NUEVE EUROS CON SEIS CÉNTIMOS).

Comprende todos los gastos que la empresa deba realizar, para el normal cumplimiento de las prestaciones contratadas, como son los generales, financieros, beneficios, seguros, desplazamientos, honorarios de personal técnico a su cargo, toda clase de impuestos y tributos, y cualesquiera otros que puedan establecerse o modificarse durante la vigencia del contrato, sin que por tanto puedan ser repercutidas como partida independiente.

No obstante, el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que deba soportar la Administración, se indicará como partida independiente.

Los licitadores exentos de IVA deberán acreditarlo mediante el certificado correspondiente.

## 9.- HORAS DE ACOMPAÑAMIENTO

En el caso que el adjudicatario haya ofertado la mejora de horas de acompañamiento diurnas no festivas, dentro del importe total ofertado como mejora, podrán a petición de la Dirección Provincial y por necesidades sobrevenidas en cada caso, sustituirse por horas bien nocturnas, bien festivas, o bien nocturnas y festivas, con la siguiente equivalencia: 1 hora diurna no festiva equivaldrá a un 60 % de 1 hora festiva (sábados, domingos y festivos), a un 80 % de 1 hora nocturna (de 22 a 8 horas) y a un 50 % de 1 hora nocturna festiva.

#### 10.- EVALUACIÓN TÉCNICA

A fin de comprobar el nivel de calidad material y de funcionamiento, la Dirección Provincial del I.A.S.S. de Huesca, realizará una evaluación permanente de los servicios prestados por la empresa.



Para ello, el adjudicatario deberá remitir una Memoria trimestral donde reflejará del desarrollo general del servicio, número de casos atendidos en domicilio, número de casos atendidos en centros residenciales y situaciones de especial relevancia ocurridas en ese periodo de tiempo.

En cualquier momento se podrá exigir, por parte del órgano de contratación la siguiente documentación:

- a) Certificado donde conste relación de beneficiarios atendidos
- b) Aportación de las nóminas del personal asignado al servicio y los documentos de cotización correspondientes o la documentación que alternativamente se considere, en cada caso, acreditativa de tal extremo.

Podrá emitir cualquier propuesta que considere de interés para el logro de una mayor eficacia del servicio y mejor atención a los tutelados.

Podrán realizarse cuantas reuniones técnicas y de coordinación se consideren precisas tanto a demanda de los técnicos de la sección de tutelas como desde el coordinador de la empresa adjudicataria.

En Huesca, a 1 4 ABR 2016 EL DIRECTOR GERENTE P.D. El Director Provincial

(Resolución de 7-12-2015, B.O.A. nº 1 de 4-01-2016)

@ Edo: Eloy Jesús Torre Calvo

