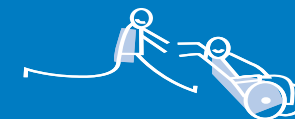


CUADERNOS DE INFORMACIÓN SINDICAL

Propuesta sindical para
promover la calidad del
empleo de los nuevos
servicios de atención a
la dependencia

Criterios de empleo a exigir en
la acreditación de empresas y
entidades prestadoras de
servicios de atención a la
dependencia



Propuesta sindical para promover la calidad del empleo de los nuevos servicios de atención a la dependencia

Criterios de empleo a exigir en la acreditación
de empresas y entidades prestadoras de servicios
de atención a la dependencia

Edita: Confederación Sindical de Comisiones Obreras

© Madrid, marzo 2007

Realiza: Paralelo Edición, SA

Depósito legal: M-16284-2007

Impreso en papel reciclado



ÍNDICE

1. Introducción	5
2. Qué criterios de empleo se exigen actualmente para acreditar empresas y entidades prestadoras de servicios de atención a la dependencia	7
3. Propuesta sindical de criterios de empleo a exigir en la acreditación de empresas y entidades	12
4. Propuesta sindical de criterios de empleo a exigir en los pliegos de condiciones de los servicios	20
Anexo I: Buenas prácticas: Pliego de condiciones servicio ayuda a domicilio	23
Anexo II: Buenas prácticas: Ejemplos de cláusulas de Subrogación	45
Anexo III: Buenas prácticas: Modelo de participación de los agentes sociales y el gobierno autónomo para el desarrollo reglamentario de la Ley de Dependencia	49
Anexo IV: Resolución de la Comisión Ejecutiva Confederal en defensa de la calidad del empleo en los servicios del nuevo Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)	51
Glosario	53

1. INTRODUCCIÓN

Comisiones Obreras ha sido un antiguo y firme valedor de la constitución del nuevo derecho subjetivo que recoge la recientemente aprobada Ley 39/2006, para la Autonomía Personal y la Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

La cohesión social en general, y en particular la atención a las personas dependientes, ha sido para CC.OO. un instrumento estratégico en el desarrollo económico y social de nuestro país. Hasta tal punto estamos comprometidos con esta idea que, por primera vez, hemos promovido en la mesa del diálogo social con patronal y Gobierno la discusión de esta materia al mismo nivel de importancia que tradicionalmente otorgamos a cuestiones tales como la mejora del mercado de trabajo, la competitividad de las empresas o el Sistema de Pensiones.

La acción protectora a las situaciones de dependencia es una reivindicación sindical histórica. Ya en los acuerdos de pensiones del Pacto de Toledo (1995) y en el Acuerdo de Mejora de las Pensiones (2001) CC.OO. incluyó una referencia explícita a la necesidad de atender a este colectivo. Y el nuevo derecho subjetivo que recoge la Ley 39/2006, comúnmente llamada Ley de la Dependencia, es en buena medida fruto de los esfuerzos y resultados del diálogo social, y concretamente del acuerdo que en diciembre de 2005 suscribimos las organizaciones sindicales, empresariales y el Gobierno. Y cabe considerarlo una conquista sindical histórica en la lucha por reforzar el modelo público de protección social y la ampliación y mejora del Estado de Bienestar.

La ley que ampara el nuevo derecho determina su ejercicio mediante la prestación preferente de servicios que se articularán a través de la puesta en marcha del Sistema estatal para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), que debe garantizar los mismos criterios de acceso y las mismas prestaciones para todos los ciudadanos, independientemente de su lugar de residencia.

Puesto que estamos hablando de un sistema de protección social basado preferentemente en servicios de atención y cuidado a personas, el empleo de los profesionales encargados de prestar dichos servicios se configura como uno de los elementos fundamentales que vendrá a conformar el nivel de la calidad del nuevo derecho.

La ley así lo reconoce explícitamente en su artículo 35 y pone en relación directa la calidad de los servicios con la del empleo, asignando a los poderes públicos la obligación de velar por ambos a través del establecimiento de estándares esenciales de calidad para todo el sistema.

De este modo, el proceso de **acreditación de empresas y entidades** (públicas y privadas) que aspiren a gestionar los servicios del sistema resulta estratégico para ase-

gurar la calidad tanto del nuevo empleo que se espera generar como del que ya vienen prestando los servicios actualmente existentes.

En esta línea de trabajo, hemos de señalar que la ley establece en materia de acreditación una atribución competencial en dos planos. De un lado, el art. 34.2 regula que el Consejo Territorial (en el que participan la Administración central, CC.AA. y corporaciones locales) establecerá mediante acuerdo la fijación de criterios comunes de acreditación de centros y servicios. Y de otro lado, el art. 11.1 determina que la competencia última para regular y facilitar la acreditación de centros y servicios corresponde a las comunidades autónomas.

Así pues, estamos frente a un escenario en el que el Consejo Territorial del SAAD debería establecer unos criterios de acreditación básicos y comunes para todo el Estado, y cada una de las CC.AA. debería desarrollar sus respectivas reglamentaciones de acreditación incorporando, en todo caso, los citados criterios comunes establecidos por el Consejo Territorial.

El objetivo del presente documento es, pues, el de **establecer una serie de criterios homogéneos para toda la organización de CC.OO.** que nos permita afrontar, con los mismos objetivos y un mismo discurso, cuantos procesos pudiesen abrirse en las respectivas Administraciones competentes en materia de acreditación.

2. QUÉ CRITERIOS DE EMPLEO SE EXIGEN ACTUALMENTE PARA ACREDITAR EMPRESAS Y ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA¹

Con el objeto de tener una imagen global de los elementos que inciden en el proceso de acreditación de empresas y entidades en la red de servicios públicos de atención a la dependencia, y poder así establecer un marco exacto en el que diseñar un plan de trabajo sindical, podemos señalar de forma esquemática las siguientes conclusiones:

Amplia dispersión normativa

Los servicios de atención a la dependencia que existen actualmente se han desarrollado, en gran medida, a partir de los servicios sociales de base de que disponen las CC.AA. y ayuntamientos. Puesto que éstos son una competencia transferida y se ha carecido de un plan estratégico común para su desarrollo en el conjunto del Estado, en la actualidad nos encontramos con una amplia diversidad normativa en esta materia que, aún poseyendo algunos planteamientos comunes, presenta amplias diferencias entre CC.AA.

Se constata una implantación desigual de los servicios de atención a la dependencia. Se aprecia con claridad cómo determinados servicios tienen un nivel de cobertura muy superior a otros, destacando los servicios de centros residenciales y el de ayuda a domicilio como los de mayor implantación, seguidos muy de lejos por los relativamente nuevos servicios de centros de día. Al mismo tiempo, también entre las propias CC.AA. existen apreciables diferencias en cuanto al desarrollo que han alcanzado los diferentes servicios.

Condiciones mínimas exigidas

Lógicamente, todo lo anterior ha influido en el desarrollo normativo que las CC.AA. han hecho para regular estos servicios y, por ende, en el establecimiento de las condiciones mínimas exigidas. A este respecto se aprecia una clara relación entre el grado de implantación de los servicios y el nivel de requerimientos exigidos, de modo que cuanto menor es el nivel de desarrollo de los servicios menos y más laxa regulación existe para regularlos. El ejemplo más claro lo encontramos en los servicios de centro de día, para el que la mitad de las CC.AA. ni siquiera han establecido

¹ Este apartado es un resumen de las conclusiones de un estudio más amplio y pormenorizado que, con el título «Estudio de los criterios de empleo exigidos en la actualidad en la acreditación de empresas y entidades en conciertos de servicios de atención a la dependencia», se realizó en mayo de 2006 por la Secretaría Confederal de Política Social. Se puede consultar el estudio completo en la web www.ccoo.es/social

normativas específicas. La excepción podría considerarse en el servicio de ayuda a domicilio que, pese a tener un nivel de implantación amplio y estar regulado en casi todas las CC.AA., tiene un nivel muy bajo de condiciones mínimas exigidas, seguramente debido a la imagen que las Administraciones han tenido del mismo entendiéndolo como un servicio de baja calidad que no precisa o no puede precisar mayor atención. Con mucho, el servicio más regulado y con un nivel de requerimientos más alto es el de centros residenciales.

El proceso de autorización administrativa está muy regulado en todos los servicios.

Las condiciones mínimas de funcionamiento están muy ligadas a las condiciones materiales: dotaciones e infraestructuras, dimensiones mínimas de espacios, etc.; de modo que, si bien con algunas diferencias concretas, podemos apreciar cierta homogeneidad entre todas las CC.AA. a la hora de establecer este tipo de condiciones.

Conforme se incluyen otros tipos de condiciones mínimas (funcionales y de personal), éstas van perdiendo dimensión y homogeneidad entre CC.AA.

Condiciones mínimas en materia de empleo

Las condiciones de personal exigidas a las empresas están reguladas únicamente desde la perspectiva de la atención al usuario (incluso esta afirmación es discutible), no teniendo nunca en cuenta ningún elemento que haga referencia a la calidad del empleo propiamente dicho.

De este modo, las condiciones mínimas de empleo se limitan al establecimiento de ratios de personal por plazas residenciales, la obligación o no de disponer de personal de atención sanitaria, y a algunas referencias más bien genéricas al perfil profesional de los directores de centros y gestores de servicios.

Si bien se han establecido dos fórmulas de calcular las **ratios de personal** (sobre el total de la plantilla y sobre el personal de atención directa), todas las CC.AA. presentan ratios similares en los servicios de centros residenciales y centros de día, sobre todo cuando la proporción se establece sobre el total de la plantilla.

RATIOS MÍNIMAS DE PERSONAL QUE DEBEN CUMPLIR LOS CENTROS RESIDENCIALES SEGÚN CC.AA.

Comunidad autónoma	Ratio de plantilla		Ratio de atención directa	
	Plazas de válidos	Plazas de asistidos	Plazas de válidos	Plazas de asistidos
Andalucía	0,25	0,35		
Aragón	0,25	0,35		
Asturias				0,30
Baleares			0,10	0,23
Canarias	0,25	0,35		
Cantabria			0,15	0,35
Castilla-La Mancha			0,07	0,17
Castilla y León*			0,06	0,10 / 0,20
Cataluña*		0,28/ 0,34 / 0,42		
C. Valenciana	0,25	0,35		
Extremadura			0,05	0,14
Galicia			0,20	0,35
Madrid	0,25	0,35		
Murcia				
Navarra			0,10	0,35 / 0,40
País Vasco	0,25	0,45		0,29
La Rioja				

* Castilla y León y Cataluña establecen diferentes ratios en función del grado de dependencia reconocido, estableciendo ratios más altas conforme los grados de dependencias son más graves.

El servicio de ayuda a domicilio y el de teleasistencia son, con mucho, los menos regulados en materia laboral, siendo, además, los únicos que no establecen una ratio de personal por usuario del servicio.

Como elemento interesante se ha de destacar que son varias las CC.AA. que han establecido como condición mínima la existencia de **personal de atención médica** en los centros residenciales y centros de día. En este aspecto se hace referencia explícita a la necesidad de cubrir los puestos de «médico» y «ATS/DUE». Adicionalmente, para los centros de día algunas CC.AA. mencionan otros puestos tales como «terapeuta ocupacional», «fisioterapeuta», «psicólogo» y «trabajador social».

CC.AA. que SÍ requieren una asistencia mínima de personal médico y de enfermería en los centros residenciales	CC.AA. que NO requieren una asistencia mínima de personal médico y de enfermería en los centros residenciales
Aragón Castilla-La Mancha Castilla y León Cataluña Islas Baleares (sólo en asistidos) Cantabria Extremadura Galicia (sólo en asistidos) Navarra (sólo en asistidos) Murcia País Valenciano País Vasco	Andalucía Asturias Canarias Madrid La Rioja

El establecimiento de **perfiles profesionales** concretos sólo se refiere a los cargos de dirección de centros y de gestión del servicio y, salvo en el caso del personal sanitario, casi nunca a los de prestación directa del servicio.

CC.AA. que SÍ requieren formación a los directores de centros residenciales	CC.AA. que NO requieren formación a los directores de centros residenciales
Andalucía Asturias Islas Baleares Canarias Cantabria Castilla-La Mancha Castilla y León Cataluña Navarra Madrid Murcia País Valenciano	Aragón Extremadura Galicia País Vasco La Rioja

Para el caso de los puestos de director de centro residencial y centro de día, como norma general, se establece una formación mínima requerida de grado medio y sólo una comunidad exige titulación superior.

Para el caso del servicio de ayuda a domicilio, con carácter general, se ha reservado al «trabajador social» las labores de gestión del servicio. Del mismo modo, para la prestación directa se establecen perfiles poco definidos, como «auxiliares de ayuda a domicilio», «trabajador familiar» o «personal auxiliar», pero siempre con una cualificación elemental en la que se suele exigir el graduado escolar o certificado de estudios primarios y, a veces, alguna formación específica de carácter básico.

Para el servicio de teleasistencia no se ha establecido ningún tipo de requisito.

Control de la calidad

A pesar de que esta es una cuestión esencial, la precariedad financiera con la que se ha venido afrontando los servicios de atención a la dependencia ha llevado a las Administraciones a una lógica perversa de primar la reducción de costes en favor del incremento de actuaciones y coberturas, aceptando tácitamente una merma en la calidad de los servicios. Esta situación ha llevado a las Administraciones a la lógica de «*pagar poco y vigilar poco*» los servicios de atención que se han «externalizado» en la gestión concertada.

En la práctica, las Administraciones, más allá de algunas tímidas iniciativas, tan sólo tienen dos instrumentos de gestión pública del control de la calidad de los servicios: la autorización administrativa y los servicios de inspección. El primero de ellos, como hemos visto, suele limitarse a un control de las condiciones materiales y funcionales en las que las empresas comienzan a prestar sus servicios de forma concertada con la Administración. Los servicios de inspección, por su parte, están más preocupados de perseguir infracciones graves que de un seguimiento y control de la calidad en sentido amplio.

La realidad cotidiana nos muestra que el control y certificación de la calidad de los servicios viene dado por sistemas de certificación privados, aunque siguiendo estándares legalmente normalizados y empresas especializadas legalmente autorizadas para ello.

El control y certificación de la calidad por parte directa de las Administraciones Públicas y responsables últimos del servicio es, cuanto menos, muy escaso. Y desde luego los criterios de calidad en el empleo, fuera de lo descrito anteriormente, están absolutamente ausentes.

3. PROPUESTA SINDICAL DE CRITERIOS DE EMPLEO A EXIGIR EN LA ACREDITACIÓN DE EMPRESAS Y ENTIDADES

El primero de los pasos a los que deben enfrentarse las empresas y entidades prestadoras de servicios es el de la acreditación; esto es, el procedimiento por el que la Administración competente autoriza a una empresa a prestar los servicios.

Puesto que la acreditación es el proceso que contiene, de una forma más precisa y pormenorizada, los requisitos básicos que con carácter general deben exigirse a las empresas, es necesario que en el mismo se incluyan cuantas más garantías de calidad de empleo, procedimiento administrativo y de vigilancia y control de calidad, mejor.

Procedimiento administrativo para acreditación y conciertos²

El cumplimiento de los procedimientos de autorizaciones administrativas, junto con el desarrollo de la actividad inspectora y la aplicación de la capacidad sancionadora, permiten que las Administraciones autonómicas puedan garantizar a los ciudadanos que las empresas y entidades autorizadas cumplen las condiciones mínimas de calidad en la prestación de servicios.

El primer y más importante trámite es la «autorización administrativa». Mediante este acto la Administración competente verifica que una determinada actividad de servicios se ajusta a la normativa que le es de aplicación. Con carácter general, podemos señalar *tres fases* en la tramitación de la autorización administrativa para estos servicios: la autorización previa, la autorización de funcionamiento y, finalmente, la inscripción en el registro de servicios sociales.

El establecimiento de «conciertos con los servicios públicos» suele hacerse a través de concurso público con aquellas empresas y entidades que, disponiendo de autorización administrativa, concurren a un proceso selectivo generalmente regulado mediante un pliego de condiciones publicado por la Administración competente.

De este modo, desde CC.OO. reclamamos que la regulación de esta materia tenga en cuenta las siguientes cuestiones a la hora de regular el Sistema Nacional de Dependencia con carácter general en todo el Estado:

² Si bien la compra de servicios privados por parte de la Administración para la provisión de los servicios que contempla el SAAD puede adoptar diversas fórmulas jurídicas (conciertos, convenios de colaboración, cesión de gestión, etc.), en este documento nos referiremos a todas ellas bajo el enunciado genérico de «conciertos». Ello se debe a que esta es la fórmula más utilizada y, en todo caso, con ella estamos englobando cualquier fórmula jurídica que puedan emplear las Administraciones Públicas para la provisión de dichos servicios.

- Mantenimiento, con carácter general, en todas las Administraciones Públicas de los requisitos administrativos: autorización previa, autorización de funcionamiento y registro, como pasos necesarios para la acreditación de empresas y entidades privadas.
- Puesto que son en los que existe mayor ausencia de regulación, hemos de vigilar especialmente que los servicios de ayuda a domicilio y servicio de teleasistencia se regulan con semejantes requisitos y garantías que el resto de servicios.
- Establecer en cada comunidad autónoma un único pliego de condiciones de carácter mínimo para cada uno de los servicios. Y, además, establecer la obligatoriedad de que dichos pliegos cumplan con el requisito de publicidad mediante su publicación en Boletines oficiales.
- Garantizar la participación sindical en la elaboración de los pliegos de condiciones.
- Vigilar que en todos los pliegos de condiciones se incluyen referencias a la obligación legal existente para las empresas de que las condiciones laborales de sus trabajadores estén reguladas por la norma legal vigente o por el convenio colectivo, acuerdo de empresa o pacto de mejora que les sea de aplicación. La importancia de este tipo de referencias, aun suponiendo una reiteración legal innecesaria, radica en su valor didáctico ayudando a reforzar el papel sindical y de la negociación colectiva, «normalizándolo» en los procesos de acreditación y conciertos.
- Establecer la obligatoriedad de que existan registros públicos de empresas y entidades acreditadas y los conciertos que éstas tienen con los servicios públicos de atención a la dependencia.
- Garantizar la participación sindical en los procesos administrativos de concesión y renovación de los conciertos (tanto en el nivel autonómico como local).
- Establecer la obligatoriedad de que, tanto en los procesos de renovación de conciertos como en el de los controles periódicos del cumplimiento de los requisitos, sea preceptivo incluir un informe sobre el grado de cumplimiento de los criterios de empleo exigidos.
- Definir con claridad qué criterios de empleo (y con qué nivel de concreción) se deben regular en los distintos desarrollos normativos existentes (real decreto, decreto, orden, pliego de condiciones, etc.).
- Establecer el incumplimiento reiterado de los requisitos de empleo como causa de infracción grave y causa suficiente para la revocación del concierto.

- Independientemente de la titularidad de la empresa o la entidad (mercantil, de iniciativa social, con o sin ánimo de lucro...), deben exigirse los mismos requisitos de empleo para su acreditación.

Sistema público de control, seguimiento y evaluación de calidad

Para garantizar el adecuado nivel de calidad de los servicios prestados, tan importante es el establecimiento de unas condiciones mínimas exigibles a las empresas privadas como que los poderes públicos articulen unos sistemas eficaces que supervisen su cumplimiento y midan la calidad de dichos servicios.

Además, como ya hemos visto, en el caso que nos ocupa tanto el acuerdo de diálogo social como el proyecto de ley que ha sido remitido al Parlamento establecen con meridiana claridad que el concepto de calidad que se utilizará tendrá carácter integral y deberá aunar tanto las condiciones materiales y funcionales propias en las que se prestan los servicios como las condiciones laborales de los profesionales que lo hacen.

Para reforzar la utilidad y el trabajo efectivo de los sistemas de control, seguimiento y evaluación de calidad en los servicios de atención a la dependencia, CC.OO. reclamará en los desarrollos normativos específicos:

- Crear instrumentos públicos y específicos de control, vigilancia y evaluación del grado de cumplimiento de los requisitos exigidos y la calidad de los servicios. Promover igualmente su aplicación durante toda la duración del concierto de forma periódica, y no sólo al principio y al final de la actividad.
- Establecer como obligatorio un sistema de certificación de calidad específico para los Servicios del Sistema para la Autonomía y Atención de la Dependencia, elaborado por los poderes públicos. Igualmente, cabría hacer referencia a la necesidad de incluir en el mismo los criterios con los que actualmente se están trabajando en el marco de la Unión Europea.
- Garantizar la participación sindical en la definición de criterios y normas de calidad de los servicios, así como en la elaboración de instrumentos concretos.
- Reforzar el papel de la inspección de la Administración. Regular la frecuencia mínima con la que el servicio de inspección competente debe realizar las inspecciones a los centros y servicios, estableciendo una inspección al menos una vez al año³ y visitas no programadas.

³ La normativa alemana recoge esta obligación en el artículo 15 de la Ley de Residencias, de 7 de agosto de 1974, modificada el 27 de diciembre de 2003.

- Establecer mecanismos que permitan conocer los informes de los servicios de inspección de la Administración a los órganos de control y seguimiento del Sistema Nacional de Dependencia, en sus respectivas instancias territoriales.

Estabilidad en el empleo

Sin duda, uno de los factores que determina en mayor medida la falta de calidad en el empleo radica en los altos porcentajes de temporalidad en la contratación. Puesto que CC.OO. apuesta decididamente por devolver la causalidad a este tipo de fórmulas contractuales, y los servicios del Sistema para la Autonomía y la Atención de la Dependencia nacen con vocación inequívoca de estabilidad y permanencia en el tiempo, CC.OO. defenderá que se regule para las empresas y entidades que aspiren a gestionar servicios públicos de este tipo:

- Las empresas homologadas para prestar los servicios en concierto con las Administraciones Públicas deberán tener como actividad principal la del servicio que van a prestar y deberán contar con una organización propia y estable, así como con los medios necesarios para el desarrollo de su actividad, en particular deberán contar con una plantilla propia y estable, evitando así la mera puesta a disposición de los trabajadores.
- Igualmente, para los casos en que la provisión de los servicios del SAAD suponga un cambio de la titularidad de la empresa adjudicataria, se arbitrarán las medidas que correspondan a fin de que el proceso de adjudicación garantice la subrogación de las plantillas⁴ que venían prestando dichos servicios, a cuyo efecto se adoptarán las previsiones necesarias en los pliegos de condiciones.

Ratios de personal

En la lógica de hacer que en el desarrollo normativo de la Ley de Dependencia las condiciones «básicas» que se regulan sean sinónimo de condiciones «suficientes» y no sólo de «mínimas», como criterio general, CC.OO. defiende que a la hora de establecer ratios y estándares generales, tanto en materia de empleo como de cualquier otro tipo, han de establecerse utilizando los valores más altos que ya presentan las comunidades autónomas para cada uno de los servicios. Se trata, pues, de establecer valores «mínimos-suficientes», tomando siempre como referencia aquellas experiencias que son mejores y, por tanto, garantes de una mejor y más adecuada atención a los usuarios de los servicios.

⁴ Pueden consultarse algunos ejemplos prácticos de ello en el Anexo correspondiente de este documento.

En esta línea, los ratios de personal son una de las cuestiones esenciales y más directamente relacionadas con las posibilidades de creación de empleo del nuevo sistema. CC.OO. defiende que en los desarrollos normativos oportunos se tengan en cuenta las siguientes consideraciones:

- Establecimiento de ratios de personal en todos⁵ los servicios que garanticen un nivel de atención adecuado. Como referencia se ha tomado la propuesta que hace el Libro Blanco de la Dependencia, que sirvió de base para el cálculo de que el SND crearía aproximadamente 300.000 nuevos puestos de trabajo.

PROPUESTA DE RATIOS DE EMPLEO DEL LIBRO BLANCO DE LA DEPENDENCIA⁶

Servicio	Ratios de plantilla		
	Total plazas	Plazas de válidos	Plazas de asistidos
Centros residenciales		0,5	0,6
Centros de día	0,35		
Ayuda a domicilio*	0,7 / 0,51 / 0,21		
Asistente personal	0,7		
Teleasistencia	0,1		

* En el caso del servicio de ayuda a domicilio se tienen en cuenta diferentes ratios en función de que el grado de dependencia que tiene reconocido el usuario sea de gran dependencia, dependencia severa o dependencia moderada.

- Establecimiento de ratios de personal para cada servicio teniendo en cuenta el perfil y necesidades de los usuarios de los servicios y su grado de dependencia.
- Establecer ratios de personal diferenciando la plantilla que realiza funciones de atención indirecta (celadores, limpieza, administración, etc.) de la que realiza funciones de cuidado directo (gerocultores...).

Aun sólo de modo orientativo, cabe señalar uno de los pocos ejemplos que podemos encontrar en la legislación española como es el caso del País Valenciano, y, mucho más regulado, el ejemplo alemán⁷ cuyo modelo ha inspirado en buena medida el diseño hecho en la Ley de Dependencia:

⁵ Actualmente, para los servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia no tienen establecida ratios mínimas de personal.

⁶ Libro Blanco de la Dependencia. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2004. Capítulo X «Generación de empleo y retornos sociales y económicos derivados de la implantación del Sistema Nacional de Dependencia», p. 22.

⁷ La norma alemana que regula esta materia es el Decreto sobre Personal de Residencias (01/10/1993) y modificación del 22/06/1998. El ejemplo concreto corresponde a la normativa aplicada en el lander de Renania del Norte-Westfalia.

ALEMANIA	Perfil profesional	Ratio de plantilla
	Profesionales de ámbito social o terapéutico	1 por cada 59,2 residentes (o fracción)
	Administración	1 por cada 35 residentes
	Bedeles	1 por cada 100 residentes
	Porteros	1 por cada 100 residentes
	Cocina y limpieza	1 por cada 7,7 residentes
	Lavandería	1 por cada 38,5 residentes
	Perfil profesional	Ratio de plantilla
P. VALENCIANO		
	Celadores ⁸	1 por cada 8 residentes
	Trabajadores de servicios generales ⁹	1 por cada 10 residentes

- Establecer ratios de personal para los servicios del SAAD ponderando los ámbitos geográficos rural y urbano, de forma que los primeros estén primados habida cuenta de su menor densidad de población y los desplazamientos de personal que ello a menudo conlleva.

Formación y cualificación de profesionales

La formación de la mayoría de los profesionales de los servicios relacionados con la atención a la dependencia es de los aspectos menos desarrollados, especialmente en aquellos que tienen que ver con las prestaciones más novedosas y que no se encuentran regulados en el ámbito de las profesiones sociales y sanitarias.

La cualificación y la formación de los profesionales de los servicios incluidos en el catálogo tienen que ver muy especialmente con la calidad del servicio que se presta, por lo que debemos entenderla también como requisito de calidad del propio SAAD.

- A través del Sistema Nacional de Cualificaciones y la Formación Profesional debe establecerse un mapa de profesiones, y a partir de ahí definir los perfiles profesionales vinculados a cada uno de los servicios de atención a la dependencia, en las familias profesionales de «sanidad» y «servicios socioculturales y a la comunidad».

Actualmente existen tres cualificaciones elaboradas por el INCUAL, de las que sólo una está publicada en el BOE:

⁸ Legislación P. Valenciano, Orden de 6 de mayo de 2006 de centros específicos para enfermos mentales y centros de día.

⁹ Centros de día para personas mayores.

- «Atención sociosanitaria a personas en el domicilio», cuyo perfil responde a las necesidades del servicio de ayuda a domicilio (cubre la ocupación, entre otras, de auxiliar de ayuda a domicilio).
- «Atención sociosanitaria a personas en instituciones sociales», cuyo perfil responde a las necesidades del servicio de atención en centros de día y de noche.
- Cuidados auxiliares de enfermería y geriatría, cuyo perfil responde parcialmente a las necesidades de los centros residenciales.

Por otra parte, la familia profesional de «Seguridad y Medio Ambiente» incluye la cualificación de «Teleoperaciones de gestión y coordinación de emergencias», cuyo perfil no se corresponde con las verdaderas necesidades del servicio de teleasistencia y deberá plantearse una nueva cualificación de nivel II.

- Es competencia del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social la elaboración de los certificados de profesionalidad correspondientes a estas cualificaciones, necesarios para la acreditación de los profesionales de estos servicios.
- En las CC.AA. donde existan agencias de cualificaciones propias, deberán participar en la definición de perfiles profesionales, la formación necesaria y el sistema de acreditación de competencias.
- Establecidos los perfiles profesionales y la formación requerida, deberá negociarse un periodo transitorio que permita la formación y adaptación de las plantillas de empresas y entidades vinculadas en la actualidad a los servicios previstos en el SAAD.

Figura del «asistente personal» y similares

Se debe regular adecuadamente la figura del «asistente personal», diferenciándola claramente de la figura de «cuidador informal». Mientras que esta última se ha establecido como de carácter «excepcional» y ligada a los cuidados que pueden ofrecer de manera no profesionalizada el entorno familiar más cercano a la persona dependiente, el «asistente personal» es una figura estrictamente profesional que debe estar sujeta a las normas laborales de aplicación al conjunto de trabajadores y a los requisitos formativos y de capacitación profesional adecuados.

Otro tanto cabe decir de los trabajadores y trabajadoras que prestan sus servicios en empresas y entidades de ayuda a domicilio. Hemos de hacer una llamada de atención al hecho de que las empresas y entidades que aspiren a gestionar este tipo de servicios deberán dar el tratamiento profesional que requieren sus plantillas, teniendo en cuenta que en el nuevo Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia

el servicio de ayuda a domicilio deberá ser una prestación de «cuidados a la persona» y no de «limpieza del hogar».

Así, CC.OO. defenderá que se regule adecuadamente:

- Que las empresas y entidades que aspiren a gestionar servicios tanto de «asistente personal» como de ayuda a domicilio deberán incluir a sus plantillas en el Régimen General de cotización a la Seguridad Social, corrigiendo la actual tendencia a hacerlo en el Régimen Especial de Empleadas de Hogar, ya que sus funciones serán de «cuidado personal» y no de «limpieza del hogar».

Cuota de reserva

Aunque el proyecto de ley ya lo recoge en su disposición adicional decimocuarta, debemos establecer como un criterio más para las empresas y entidades que aspiren a concertar con los servicios públicos del SAAD el cumplimiento efectivo de la «cuota de reserva» del 2% de sus plantillas para trabajadores con discapacidad.

En este sentido, reclamamos que se tenga en cuenta la literalidad del artículo 38 de la LISMI como condición *sine qua non* para poder acceder al concierto con los servicios públicos de atención a la dependencia:

- Las empresas públicas y privadas que empleen un número de trabajadores que exceda de 50 vendrán obligadas a emplear un número de trabajadores minusválidos no inferior al 2 por 100 de la plantilla.

Participación sindical en el seguimiento y evaluación global del sistema

Al igual que a nivel estatal se contempla la constitución de un Comité Consultivo del SAAD con participación sindical, en el que, entre otras cuestiones, se hace un seguimiento del cumplimiento de los criterios de empleo exigidos a las empresas y entidades concertadas de servicios, se deben poner en marcha otros tantos órganos similares que hagan lo propio a nivel de las comunidades autónomas¹⁰.

¹⁰ Véase un ejemplo práctico de ello en el anexo correspondiente de este documento.

4. PROPUESTA SINDICAL DE CRITERIOS DE EMPLEO A EXIGIR EN LOS PLIEGOS DE CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

Como ya hemos mencionado anteriormente, el establecimiento de conciertos con los servicios públicos suele hacerse a través de concurso público con aquellas empresas y entidades que, disponiendo de la debida acreditación, concurren a un proceso selectivo generalmente regulado mediante un pliego de condiciones publicado por la Administración competente.

Los pliegos de condiciones son los documentos en los que la Administración hace constar las cláusulas de un contrato o subasta a través del que se regulan los conciertos de los servicios con empresas o entidades privadas.

Puesto que todas las empresas que aspiren a concertar con la Administración algún tipo de servicio deben estar debidamente acreditadas, las propuestas sindicales en este apartado se circunscribirán a establecer aquellos requisitos que podrían «primarse» en los procesos de elección de empresas, entendiendo siempre que todas las propuestas hechas en el apartado anterior han sido debidamente recogidas en los sistemas de acreditación¹¹.

Como ya hemos señalado en el capítulo anterior, dentro de los procedimientos administrativos que con carácter general deben establecerse en la definición del marco del Sistema para la Autonomía y Atención de la Dependencia, a juicio de CC.OO. debería establecerse en cada comunidad autónoma un único pliego de condiciones mínimas para cada uno de los servicios. Del mismo modo, en la elaboración de dichos pliegos debería asegurarse la participación de los sindicatos. Y, además, debería establecerse la obligatoriedad de que dichos pliegos cumplan con el requisito de publicidad mediante su publicación en Boletines oficiales.

Estabilidad en el empleo

Como veíamos en el capítulo anterior, con el objetivo de premiar a las empresas que promueven la estabilidad en el empleo, ya que con ello también se contribuye a mejorar la calidad de los servicios:

- En los pliegos de condiciones se primará a las empresas con mayor porcentaje de empleo indefinido en sus plantillas.

¹¹ Si alguna de las propuestas del apartado anterior no ha sido recogida a la hora de establecer los requisitos de acreditación de empresas, en última instancia deberemos incorporarlas en los pliegos de condiciones con el objetivo de asegurar la calidad del empleo generado.

- En los pliegos de condiciones se establecerá la obligatoriedad de que cuando se produzca un cambio en la empresa adjudicataria de la provisión del servicio, la nueva empresa adjudicataria se obligue a la subrogación del personal¹² que venía prestando dicho servicio.

Cuota de reserva

En el ánimo de reforzar las posibilidades de creación de empleo para el colectivo de trabajadores con discapacidad que ofrece la puesta en marcha de este sistema, en los pliegos de condiciones se primará a las empresas que cumplan los siguientes requisitos:

- Se primará a las empresas que hagan efectivo el cumplimiento de la cuota de reserva establecida en la legislación correspondiente a través de la contratación directa de personas con discapacidad.
- Se primará a las empresas públicas y privadas que empleen un número de trabajadores fijos superior al porcentaje del 2% del total de la plantilla que establece la legislación como obligatorio. Igualmente, se primará a aquellas empresas que aun sin estar obligadas por ley cuenten en su plantilla con trabajadores con discapacidad.

Figura del «asistente personal» y similares

Como ya mencionábamos con carácter general, en estos servicios (por tratarse de los menos regulados en la actualidad) deberemos vigilar especialmente que en todos los pliegos de condiciones se incluyan referencias a la obligación legal existente para las empresas de que las condiciones laborales de sus trabajadores estén reguladas por el convenio colectivo que les sea de aplicación. La importancia de este tipo de referencias, aun suponiendo una reiteración legal, radica en su valor didáctico ayudando a reforzar el papel sindical y de la negociación colectiva, «normalizándolo» en los procesos de acreditación y conciertos.

Formación y cualificación profesionales

Según lo recogido en el capítulo anterior:

- En los pliegos de condiciones se primará a aquellas empresas que contemplen un plan de formación y cualificación profesional para sus plantillas.

¹² Pueden consultarse algunos ejemplos prácticos de ello en el anexo correspondiente de este documento.

Planes de igualdad

Como medida de promoción y refuerzo del recientemente aprobado anteproyecto de Ley de Igualdad, CC.OO. defiende que en los desarrollos normativos oportunos se tenga en cuenta:

- Primar en los pliegos de condiciones a aquellas empresas que cuenten con un plan de igualdad o acuerdos de conciliación de la vida laboral y personal negociados con la representación sindical de sus plantillas.

Derechos sindicales y representación colectiva

Como hemos venido mencionando con anterioridad, no debemos desdeñar el papel didáctico que supone la traslación de determinadas parcelas de la normativa de carácter general a espacios reguladores más concretos, ya que ello ayuda a que todos los agentes implicados visualicen y recuerden los primeros ayudando a asentar, en este caso, la «cultura sindical».

De este modo, CC.OO. defiende como útil la traslación a los desarrollos normativos oportunos de referencias al cumplimiento en las empresas concertadas de los derechos sindicales y de representación colectiva recogidos en la Ley Orgánica de Libertad Sindical, 11/1985, y en el Estatuto de los Trabajadores, y especialmente los de afiliación, fomento de elecciones sindicales y los relacionados con la negociación colectiva.

ANEXO I

BUENAS PRÁCTICAS: PLIEGO DE CONDICIONES SERVICIO AYUDA A DOMICILIO

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto del contrato es la prestación del servicio de ayuda a domicilio para actividades de atención en el hogar y en el entorno comunitario (atención doméstica y personal), en el término municipal de, dirigido a grupos, familias o personas que se encuentran en situación de especial necesidad (falta de autonomía personal, desestructuración familiar, etc.) para prevenir situaciones de crisis o de deterioro grave personal o familiar. Prestando en el propio hogar y entorno comunitario atenciones de carácter social y habilitador.

ATENCIONES DE SERVICIOS Y CUIDADOS DE ATENCIÓN PERSONAL

TAREAS

01. Ayuda para el aseo personal.
02. Ayuda para vestirse/desvestirse.
03. Servicio de vela-acompañamiento nocturno.
04. Acompañamiento de día para evitar el aislamiento.
05. Planificación de la higiene familiar.
06. Suministro a domicilio de alimentos preparados o servicios análogos.
07. Ayuda personal a usuarios que no puedan comer por sí mismos.

ACTIVIDADES

- Ayuda en los ejercicios de rehabilitación, masajes no especializados.
- Afeitado.
- Aplicación de cremas.
- Lavado de cabeza.
- Cortado de uñas de manos (siempre que no se trate de pacientes diabéticos).
- Baño (ayudar al baño o bañarlo).
- Ducha (ayuda a la ducha o ducharlo).
- Vestir.
- Peinar.
- Ayuda para levantarse.
- Ayuda para acostarse.
- Ayuda para moverse en casa.
- Ayuda para sentarse.
- Enseñar tareas domésticas.
- Enseñar organización del hogar.

ATENCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO

TAREAS

08. Apoyos de carácter sociocomunitario.
09. Acompañamiento en visitas médicas y gestiones.
10. Apoyo en actividades de ocio.

ACTIVIDADES

- Acompañamiento al médico.
- Recogida de recetas (con el/la beneficiario/a o el/ la auxiliar solo/a).
- Compra de medicamentos (con el/la beneficiario/a o el/ la auxiliar solo/a).
- Pasear.
- Acompañamiento a actividades fuera del hogar.
- Otras actividades que tengan que ver con tareas de acompañamiento no especificadas en la relación anterior.
- Control de medicación (sólo con prescripción médica).
- Diálogo con el/la beneficiario/a.
- Otras actividades que tengan que ver con servicios y cuidados de atención, no especificadas en la relación anterior.

ATENCIONES DOMÉSTICAS

TAREAS

11. Suplencia o colaboración en limpieza del hogar.
12. Suplencia o colaboración en lavado, planchado de ropa, ordenación y cosido dentro del hogar.
13. Suplencia o colaboración en lavado, planchado de ropa, ordenación y cosido fuera del hogar.
14. Suplencia o colaboración en preparación de comidas.
15. Pequeñas reparaciones, pintura menor, reponer bombillas, arreglo de cortinas.

ACTIVIDADES

- Fregado de suelos.
- Limpieza de sanitarios.
- Recogida de cocina.
- Limpieza del polvo.
- Poner lavadora.
- Tender ropa.
- Plancha de ropa.
- Hacer camas.
- Barrer suelos y alfombras.
- Pasar aspiradora.
- Pasar mopa.

- Compra de alimentos cotidianos con el beneficiario o el/la auxiliar solo/a.
- Compra de alimentos semanales con el beneficiario o el/la auxiliar solo/a.
- Preparación de comidas con el beneficiario o el/la auxiliar solo/a.
- Elaboración de menú con el beneficiario o el/la auxiliar solo/a.
- Otras actividades que tengan que ver con atenciones domésticas no especificadas en la relación anterior.

ATENCIONES DE ACONDICIONAMIENTO DE LA VIVIENDA (EXTRA)

TAREAS

1. Suplencia o colaboración en limpieza del hogar.

ACTIVIDADES

- Limpieza de cristales.
- Fregado de persianas.
- Limpieza de polvo de altos.
- Limpieza y colocar armarios.
- Limpieza patios/terrazas exteriores.
- Limpieza o fregado de puertas.
- Limpieza azulejos cocina.
- Limpieza azulejos cuarto de baño.
- Limpieza armarios de cocina.
- Cortinas (lavado/planchado).
- Limpieza de lámparas.
- Limpiar polvo de las paredes.
- Cristaleras terrazas (sin desmontarlas).
- Otras actividades que tengan que ver con la limpieza extraordinaria de mantenimiento no especificadas en la anterior relación.

2. OBLIGACIONES GENERALES DE LA PERSONA ADJUDICATARIA

- 2.A. El contratista designará de forma inmediata persona que actúe como delegado suyo para organizar la ejecución del contrato e interpretar y poner en práctica las observaciones que, para el exacto cumplimiento del contrato, le fuesen formuladas por el Ayuntamiento.
- 2.B. Será obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que causen a terceros, como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del presente contrato, El contratista garantizará, en todo caso, a la Administración toda la reclamación de tercera persona fundada en la actividad de aquél.
- 2.C. El contrato se ejecutará a riesgo y ventura del contratista, con sujeción a las cláusulas del mismo y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación

dé la Administración al contratista. No obstante, la reglamentación del servicio que pudiera estar vigente en cada momento, en cuanto disposición de carácter general, se superpondrá a las cláusulas contractuales.

- 2.D. El contratista será responsable de la calidad técnica de los servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración contratante o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.
- 2.E. El órgano de contratación, directamente o a través de la entidad que considere más idónea por su especialización, tiene la facultad de establecer sistemas de control de calidad, dictando cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo convenido.
- 2.F. El Ayuntamiento, en todo caso, tiene reservada la facultad de inspeccionar la prestación del servicio y adoptar las medidas necesarias para que la prestación del mismo se realice con arreglo a lo dispuesto en las normas legales y reglamentarias, cláusulas del contrato y directrices dictadas por el Ayuntamiento al contratista para la organización y prestación del servicio. Entre estas medidas se incluye la potestad de imponer penalizaciones económicas sobre el contratista.
- 2.G. En ningún caso el contratista podrá recibir contraprestación alguna del beneficiario en concepto de prestación del servicio de ayuda a domicilio, ni aun en concepto de prestaciones adicionales o excepcionales realizadas, a favor del mismo beneficiario, sobre las que hubieran sido acordadas con el Ayuntamiento.
- 2.H. El contratista vendrá obligado a colaborar con el Ayuntamiento en los procesos de formación de personal que gestione el Ayuntamiento, relacionados con la atención a personas mayores en general y de ayuda a domicilio en particular.

3. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA PERSONA ADJUDICATARIA

Los adjudicatarios quedarán obligados a ejecutar la prestación de ayuda a domicilio, en su vertiente de ATENCIONES DOMÉSTICAS, ATENCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO, ATENCIONES DE SERVICIOS Y CUIDADOS DE ATENCIÓN PERSONAL Y ATENCIONES DE ACONDICIONAMIENTO DE LA VIVIENDA (EXTRA), siguiendo las líneas generales de actuación marcadas desde la Concejalía de Servicios Sociales y Mujer, y en particular las siguientes:

- 3.A. Atender a los beneficiarios en los días y horas señalados, independientemente de la organización de su personal a efectos de descanso semanal, vacaciones, enfermedad, horas sindicales, etc. Salvo situaciones excepcionales, y previa

valoración del trabajador/a social municipal correspondiente de la Concejalía, será siempre la misma persona la que atenderá al beneficiario, a fin de evitar desajustes y desorientación a este último.

- 3.B. La prestación del servicio se ajustará al documento: «Condiciones y características de la prestación» (Anexo nº 1), previamente aceptado por el beneficiario, pudiendo ser modificado unilateralmente por la Concejalía.
- 3.C. Aplicar las directrices que les sean dadas desde la Concejalía de Servicios Sociales en lo que se refiere a la prestación de la ayuda a domicilio anteriormente definida, a cada uno de los beneficiarios. La Concejalía supervisará la prestación y comprobará si se ajusta a las directrices indicadas.
- 3.D. Cambiar de auxiliar de ayuda a domicilio, cuando éste no se adapte al perfil adecuado o surja otra dificultad valorada por el trabajador/a social que realiza el seguimiento del caso. No obstante, cualquier cambio de auxiliar de ayuda a domicilio por parte de la empresa será previamente autorizado por el trabajador/a social responsable del servicio de ayuda a domicilio de la Concejalía.
- 3.E. Acudir a las reuniones a las que se les convoque por parte del Ayuntamiento, a fin de coordinar actuaciones, seguimiento de casos, directrices generales, etc.
- 3.F. Presentar memorial SEMESTRAL en el mes de julio del año en curso, y MEMORIA FINAL ANUAL de la actividad objeto del contrato en la última semana del mes de enero del siguiente año. Las memorias contendrán al menos: Grados de Dependencia y sus dos niveles e intensidad de la atención, según LEY DE AUTONOMÍA PERSONAL Y PROTECCIÓN DE LA DEPENDENCIA y cuatro TIPOS DE ATENCIONES, contemplados en este pliego.
- 3.G. En caso de que los adjudicatarios tengan parte de su personal en periodo de formación y en prácticas, estas últimas se realizarán siempre en compañía de un auxiliar de ayuda a domicilio con suficiente experiencia, previo consentimiento de la Concejalía y del usuario.

4. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

El Ayuntamiento determinará, a través de la Concejalía de Servicios Sociales y Mujer:

- 4.A. Las personas beneficiarias del servicio (altas y bajas).
- 4.B. El número de horas y periodicidad con que ha de prestarse el servicio en cada caso, individualmente para cada usuario.

- 4.C. Las características específicas que ha de tener la atención a cada usuario.
- 4.D. Las modificaciones que sea preciso introducir en cada caso para garantizar el mejor funcionamiento del servicio.
- 4.E. El perfil profesional adecuado de la auxiliar de ayuda a domicilio para la aplicación de la prestación.
- 4.F. El plazo de inicio de la prestación del servicio por la entidad contratante no será superior a 2 días, a partir del recibo de la orden de alta. La entidad comunicará por escrito el comienzo de la prestación del servicio al Ayuntamiento, quien lo notificará al usuario. En caso de urgencia, el servicio habrá de prestarse como máximo dentro de las 24 horas posteriores a la notificación.
- 4.G. La empresa contratante tendrá que notificar, a la vez que la fecha de inicio del servicio, el nombre, apellidos y DNI del auxiliar.
- 4.H. Los técnicos responsables de la Concejalía podrán supervisar al personal de la empresa contratada que realiza el servicio, dicha supervisión se realizará en horas laborables que se abonarán en la facturación del mes correspondiente y el coste será el estipulado.

5. PRECIO DE LICITACIÓN

Los precios unitarios máximos (IVA incluido) establecidos para el presente contrato serán:

Servicios prestados en días laborables	XXXXXX euros
Servicios prestados en días festivos	XXXXXX euros
Servicios prestados nocturnos	XXXXXX euros

Tendrán la consideración de festivos únicamente los días señalados en el calendario laboral vigente. Así mismo, se entiende por servicio nocturno el prestado entre las 22.00 horas hasta las 7.00 horas.

Los sábados hasta las 22.00 h se consideran horas laborables.

Los licitadores podrán cubrir el tipo de licitación o bien mejorarlo a favor del Ayuntamiento contratante, consignando el precio a percibir por la contrata, con las variantes que estime oportunas y se ajusten a las condiciones facultativas.

La cuantía máxima del presente contrato es de:

XXXXXXXX euros (XXXXXX€).

Revisión de precios: En la revisión de los precios unitarios (euro/hora) serán criterios a tener en cuenta el convenio del sector con relación a los gastos de personal y seguros sociales y el índice de precios al consumo (IPC) según los datos que facilite el Instituto Nacional de Estadística u organismo similar que pueda sustituirle en el futuro, para los gastos materiales.

6. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del presente contrato será de veinticuatro meses, pudiendo prorrogarse por doce meses previo acuerdo expreso de las partes, suscrito con al menos 30 días de antelación, respecto de la finalización de cada periodo y hasta un máximo de veinticuatro mensualidades.

7. INICIO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se iniciará a partir del día siguiente de su firma.

8. RÉGIMEN DE PAGOS

El contratista facturará mensualmente, a nombre de cada usuario, la parte correspondiente al usuario mediante transferencia bancaria a mes vencido y a nombre del Ayuntamiento la parte correspondiente designada de los servicios prestados, realizándose el pago mediante transferencia bancaria, de acuerdo con la disponibilidad de fondos de este Ayuntamiento y previa conformidad de la factura por los Servicios Sociales. Junto con la factura deberán aportar todos los justificantes documentales que en cada caso estime conveniente la Concejalía, en virtud del poder de control sobre la prestación de este servicio que se reserva a favor de la misma, pudiendo paralizar la tramitación del pago hasta que sea verificada la adecuada prestación del servicio y la procedencia del mismo. Especialmente, junto con la primera factura que se presente, será obligatorio acompañar los TC1 y TC2 relativos a los/las auxiliares de ayuda a domicilio afectos a la ejecución de este contrato.

9. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

El adjudicatario deberá disponer desde el primer día de comienzo en su actividad de una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra los daños y perjuicios ocasionados a terceros y siempre derivados de las prestaciones del servicio contratado, durante el periodo de duración del contrato.

10. PERSONAL Y CONDICIONES LABORALES

10.A. El adjudicatario del servicio deberá contratar al personal necesario para atender sus obligaciones, señaladas en la descripción del servicio, el cual dependerá exclusivamente de aquél y tendrá los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario debiendo cumplir las obligaciones en materia de Seguridad Social y obligatoriamente deberá ser firmante del convenio colectivo vigente del sector, justificará ante el Ayuntamiento cuando así se requiera la documentación de estar al corriente de pago de las cotizaciones presentando los modelos de TC1 y TC2 de las cotizaciones satisfechas mensualmente.

El adjudicatario vendrá obligado a adscribir en su plantilla a los/as trabajadores/as de la empresa contratista saliente, excepto de aquellos que se mantengan en la anterior empresa adjudicataria del servicio.

10.B. En el caso de huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informado a la Concejalía de Servicios Sociales y Mujer sobre la incidencia de la misma en el desarrollo del servicio, y se acordarán con la Concejalía las atenciones mínimas.

11. CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN Y PONDERACIÓN

Los criterios objetivos que han de servir de base a la mesa de contratación para formular su propuesta de adjudicación serán, por orden decreciente de importancia, los siguientes:

11.1. Criterio de adjudicación nº 1: «Proyecto de trabajo»

Se valorará el proyecto de trabajo para la prestación del servicio de ayuda a domicilio que la empresa presente, de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Adecuación del proyecto de trabajo a la realidad social, económica y geográfica del municipio de en línea con la actuación de la Concejalía de Servicios Sociales y Mujer del Ayuntamiento de, sirviendo como referencia el Documento marco de la Ayuda a Domicilio. (Anexo 4).
- b) Adecuación de la organización de la empresa para la presentación del servicio de ayuda a domicilio así como la cercanía de los elementos de realización del contrato, en su caso, estructura de la plantilla de ayuda a domicilio (coordinadoras con titulación universitaria de grado medio en la rama sociosanitaria, preferentemente titulado/a en Trabajo Social, supervisoras, etc.), forma de cubrir suplencias, etc.

La puntuación máxima de este criterio será de 13 puntos destinado un máximo de 9 puntos al criterio a) y otro máximo de 4 puntos para el criterio b); puntuándose los proyectos de trabajo según la calificación obtenida, respecto del criterio a) y criterio b) individualmente, de acuerdo con el siguiente baremo:

<i>Calificación</i>	<i>Puntuación criterio a)</i>	<i>Puntuación criterio b)</i>
Inadecuada	0,00 puntos	0,00 puntos
Satisfactoria	2,75 puntos	1,75 puntos
Buena	5,75 puntos	2,50 puntos
Excelente	9,00 puntos	4,00 puntos

11.2. Criterio de adjudicación nº 2: «Porcentaje de trabajadores del servicio de ayuda a domicilio con contrato indefinido en la plantilla de la empresa a 31 de diciembre de 2006».

A efectos de este criterio, se calculará el porcentaje de trabajadores del servicio de ayuda a domicilio con contrato indefinido, ya sea a jornada completa o a tiempo parcial, en la plantilla de la empresa a 31 de diciembre de 2006, respecto del total de trabajadores de aquélla, afectos a la ejecución directa del servicio de ayuda a domicilio.

La puntuación máxima de este criterio será de 4 puntos, y ello de la siguiente forma:

- 1º. Se asignarán 4 puntos al licitador (o licitadores, en caso de igualdad) que obtenga el mayor porcentaje de contratos indefinidos.
- 2º. Se asignará al resto de licitadores la puntuación proporcional que corresponda al porcentaje obtenido de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación del licitador} = 4 \times \frac{\text{Porcentaje obtenido por el licitador}}{\text{Valor del porcentaje más elevado}}$$

La puntuación obtenida con esta fórmula no podrá tener más de dos decimales, redondeándose el segundo decimal por exceso si el tercer decimal es igual o mayor que seis, independientemente del valor del resto de decimales.

11.3. Criterio de adjudicación nº 3: «Mayores retribuciones salariales por el servicio de ayuda a domicilio que superen el convenio colectivo actual vigente del sector»

Se priorizará a aquellas empresas con retribuciones salariales más elevadas, para los trabajadores con categoría de auxiliar de ayuda a domicilio, tomando como tales las bases de cotización por contingencias comunes, una vez normalizadas, que por cada trabajador se reflejen en el modelo TC 2 de cotización de la Seguridad Social; todo ello, respecto de las retribuciones del mes de diciembre de 2006. Dicho cómputo se realizará para los trabajadores afectos a la ejecución directa del

servicio de ayuda a domicilio con contrato indefinido a jornada completa, tomando para ello los 10 últimos trabajadores contratados antes del 1 de diciembre de 2006 y que estuvieran en situación de alta en la empresa durante el mes de diciembre de 2006 de forma ininterrumpida.

A efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, se entenderán afectos a la ejecución directa del servicio de ayuda a domicilio, los trabajadores con categoría de auxiliar de ayuda a domicilio (según art. XX del convenio colectivo vigente del sector).

Este criterio de adjudicación no será de aplicación a empresas que a 31 de diciembre de 2006 no cuenten en su plantilla con al menos 10 trabajadores/as con contrato indefinido a jornada completa con las condiciones establecidas anteriormente.

La valoración de este criterio se realizará conforme a la media aritmética resultante de dividir el total de retribuciones correspondiente al total de los 10 trabajadores/as computados por la empresa entre 10.

La puntuación máxima de este criterio será de 2 puntos, y ello de la siguiente forma:

- 1º. Se asignarán 2 puntos al licitador (o licitadores, en caso de igualdad) que obtengan la mayor media de retribuciones.
- 2º. Se asignará al resto de licitadores la puntuación proporcional que corresponda a la media aritmética de retribuciones obtenida, para lo que se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación del licitador} = 2 \times \frac{\text{Valor de la media de retribuciones obtenida por el licitador}}{\text{Valor de la media de retribuciones más elevada}}$$

La puntuación obtenida con esta fórmula no podrá tener más de dos decimales, redondeándose el segundo decimal por exceso si el tercer decimal es igual o mayor que seis, independientemente del valor del resto de decimales.

11.4. Criterio de adjudicación nº 4: «Compromisos especiales o mejoras»

Se valorarán los compromisos especiales o mejoras que el licitador presente sobre la base del Servicio Social de atención a personas mayores y otros colectivos definido en el pliego, siendo la puntuación máxima de 2 puntos, la valoración será por el conjunto de compromisos especiales o mejoras presentadas. La valoración se realizará con el siguiente baremo:

Calificación	Puntuación
Inadecuada	0,00 puntos
Satisfactoria	0,33 puntos
Buena	1,66 puntos
Excelente	3,00 puntos

12. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR PARA LA PONDERACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La documentación que los licitadores voluntariamente deben aportar a efectos de aplicar los criterios de adjudicación, indicados en el punto 11 «CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN» de estos pliegos, es el siguiente:

12.1. Criterio de adjudicación nº1: «Proyecto de trabajo»

Se aportará proyecto de trabajo que contenga la organización de la empresa y su planteamiento de trabajo en lo que a «Ayuda a domicilio» se refiere, de acuerdo con el objeto de este contrato y de lo establecido para la valoración de este criterio en el punto 11 de estos pliegos.

Dicho proyecto estará firmado por el representante legal de la empresa.

12.2. Criterio de adjudicación nº 2: «Porcentaje de trabajadores del servicio de ayuda a domicilio con contrato indefinido en la plantilla de la empresa a 31 de diciembre de 2006»

Para la valoración de este criterio, los licitadores presentarán una declaración responsable, según modelo anexo 2, suscrita por el representante legal de la empresa sobre el porcentaje de trabajadores del servicio de ayuda a domicilio con contrato indefinido, ya sea a jornada completa o a tiempo parcial, respecto del total de trabajadores de la empresa, unos y otros afectos a la ejecución directa del servicio de ayuda a domicilio y referido a 31 de diciembre de 2006.

A efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, se entenderán afectos a la ejecución directa del servicio de ayuda a domicilio los trabajadores con categoría de auxiliar de ayuda a domicilio (según art. XX del convenio colectivo vigente del sector).

12.3. Criterio de adjudicación nº 3: «Mayores retribuciones salariales por el servicio de ayuda a domicilio»

Se presentará declaración responsable suscrita por el representante legal de la empresa, según modelo anexo 3 A, acompañándose del anexo 3 B en el que se relacionan los 10 últimos trabajadores contratados con contrato indefinido a jornada completa, antes del 1 de diciembre de 2006, con categoría profesional correspon-

diente a auxiliar de ayuda a domicilio, y que estuvieran en situación de alta durante el mes de diciembre de 2006 prestando servicios ininterrumpidos y los cuales habrán servido de base de cálculo al importe de la retribución media consignada en la declaración responsable; para ello, se detallará el importe de las retribuciones brutas devengadas por cada uno de dichos trabajadores durante el mes de diciembre de 2006, tomando a estos efectos la base de cotización de la Seguridad Social del periodo correspondiente.

12.4. Criterio de adjudicación nº 4: «Compromisos especiales o mejoras»

Se aportará documento expreso, exponiendo los compromisos especiales o mejoras de forma clara y concisa y deberá estar firmado por el representante legal de la empresa.

13. DISPOSICIONES COMUNES PARA LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

13.1. No se tendrán en cuenta aquellos criterios de adjudicación cuya documentación requerida no se presente o sea incompleta.

Asimismo, tampoco se valorarán aquellos criterios cuya documentación aportada, en su conjunto, resulte inconexa.

13.2. El órgano de contratación podrá solicitar del contratista durante la ejecución del contrato la documentación que estime pertinente, a efectos de la comprobación de lo declarado responsablemente, solicitando, cuando resulte necesario, los pertinentes informes de las autoridades competentes. No obstante, dicha comprobación podrá realizarse independientemente de la documentación aportada a efectos de la licitación y de las comprobaciones que hubieran podido realizarse sobre la misma previamente a la adjudicación.

14. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

14.1. Serán causas de resolución del contrato, además de las señaladas en el artículo 111 y 167 del Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, las explícitamente contempladas en los apartados siguientes de este punto 14, así como el incumplimiento por el contratista de cualquiera de las obligaciones establecidas en estos mismos pliegos o en el de cláusulas administrativas particulares, que podrán dar lugar a que la Administración acuerde bien la resolución o bien imponer la sanción que se establece en esta misma cláusula.

14.2. El órgano de contratación podrá dar por finalizado el contrato por supresión o imposibilidad de mantenimiento del servicio de ayuda a domicilio, como consecuencia de la extinción de la finalización de prórroga del convenio que hubiera suscrito entre este Ayuntamiento y la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid por el cual se financia una parte del servicio de ayuda a domicilio. Dicha circunstancia no dará derecho al contratista a la percepción de indemnización alguna.

14.3. Las infracciones del adjudicatario en la prestación del servicio se calificarán como faltas leves y graves, en función del grado de incumplimiento, según el siguiente cuadro y penalidades que igualmente se indican, previo procedimiento en el que se dará audiencia al contratista:

FALTAS LEVES

- a) El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- b) La ligera incorrección con los usuarios.
- c) En general, la falta de puntualidad o el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido excusable.

Serán sancionadas por la concejala del Área de Servicios Sociales y Mujer con multas comprendidas entre 60,10€ y 601,01 € por falta y día, y en su caso la deducción del costo del servicio no realizado.

FALTAS GRAVES

- a) El abandono del servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.
- b) El trato vejatorio al usuario.
- c) La falsedad o falsificación de los servicios.
- d) En general, el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con el usuario y la comisión de tres faltas leves en el transcurso del año.
- e) El no guardar el debido sigilo de los asuntos que se conozcan en razón del servicio prestado y que perjudique al usuario o se utilice en provecho propio.
- f) La infracción por parte del adjudicatario de cualquiera de los artículos del pliego de condiciones y que a juicio del Ayuntamiento merezcan tal calificación.

Serán sancionadas por la Alcaldía con multas comprendidas entre 601,01€ y 150,53 € por falta y día, y, en su caso, la deducción del coste del servicio no realizado.

15. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El órgano de contratación podrá modificar el contrato celebrado por razones de interés público debido a necesidades nuevas o causas imprevistas, dentro de los límites

y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en los artículos 59, 101 y 163 del Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

En particular, se darán tales circunstancias en caso de extinción o finalización de prórroga del convenio que hubiera suscrito entre este Ayuntamiento y la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, o la que en el futuro la sustituya, por el cual se financia una parte del servicio de ayuda a domicilio.

Subcontratación

El contrato deberá ser prestado directamente por el adjudicatario, por lo que no podrá subcontratarse para la realización total o parcial del mismo.

Del personal de ayuda a domicilio

El personal de ayuda a domicilio deberá estar en todo momento sujeto a las normas de conducta, decoro y comportamiento que exige el puesto de trabajo.

El personal de ayuda a domicilio, obligatoriamente, comunicará al trabajador/ra social que está llevando a cabo el proceso de intervención sobre el usuario del servicio cualquier anomalía o incidencia que tenga lugar mientras realiza el servicio, para que sea subsanada, corregida o simplemente conocida y advertida por la trabajadora social.

El personal que aporte el adjudicatario para la realización del servicio de ayuda a domicilio objeto de este contrato no genera ningún tipo de derecho frente al Ayuntamiento. Será el contratista el que poseerá y mantendrá los derechos y obligaciones frente a su personal previsto por la legislación laboral, de Seguridad Social y Prevención de Riesgos Laborales, sin que en ningún caso el Ayuntamiento resulte responsable de las obligaciones surgidas entre el contratista y su personal, aun cuando los despidos o medidas que el adjudicatario adoptase fuesen como consecuencia de incumplimiento, interpretación o estricta aplicación de las cláusulas del contrato.

Igualmente, el contratista estará obligado a comunicar al Ayuntamiento, nombre y apellidos, número del documento nacional de identidad y número de afiliación a la Seguridad Social del personal que utilice en la realización del servicio.

16. JUSTIFICACIÓN DE LA SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA DEL EMPRESARIO

La justificación de la solvencia económica y financiera del empresario podrá acreditarse por uno o varios de los medios siguientes:

- a) Justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales.
- b) Tratándose de personas jurídicas, presentación de las cuentas anuales o extracto de las mismas.
- c) Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fecha y beneficiarios públicos o privados de los mismos.
- d) Declaración que indique el promedio anual de personal con mención, en su caso, del grado de estabilidad en el empleo de los mismos y la plantilla del personal directivo durante los tres últimos años.
- e) Declaración responsable de cumplir la obligación establecida por el art. 38.1 de la Ley 13/1982 de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, en la que, además, conste el número de trabajadores discapacitados, en los términos previstos en el art. 8.3 del Estatuto de los Trabajadores, o, en su caso, declaración de estar en posesión del certificado de excepcionalidad y cumplimiento de las medidas alternativas realizadas durante la vigencia de dicha certificación.

La empresa propuesta para resultar adjudicataria deberá presentar antes de la adjudicación por el órgano de contratación en el plazo de cinco días hábiles desde la notificación del requerimiento por parte del Ayuntamiento, el certificado de empresa en el que conste el número de trabajadores en plantilla y copia básica de los contratos celebrados con trabajadores discapacitados, así como el certificado de excepcionalidad a que se hace referencia en el párrafo anterior.

- f) Declaración del material, instalaciones y equipo técnico del que disponga el empresario para la realización del contrato.
- g) Certificación de calidad del sistema de gestión en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2.000.

De la unidad de especificaciones

El presente pliego de prescripciones técnicas formará parte indivisible del pliego de cláusulas administrativas particulares, a los efectos de cláusulas contractuales, obligaciones y derechos para ambas partes.

En, a de

Fdo.

ANEXO N° 4

DOCUMENTO MARCO DE AYUDA A DOMICILIO

1. AYUDA A DOMICILIO

1.1. Definición:

Llamamos ayuda a domicilio a la actuación de la auxiliar de ayuda a domicilio en el hogar y en el ámbito comunitario, con la supervisión necesaria por parte del trabajador/a social. La definimos como una prestación más, que forma parte de una intervención social que puede ser de tratamiento, orientación, apoyo, etc.

1.2. Funciones de la ayuda a domicilio:

La ayuda a domicilio desarrolla principalmente tres funciones, que comparte con la mayor parte de las prestaciones utilizadas en la intervención social:

- Función preventiva.
- Función asistencial y rehabilitadora.
- Función integradora.

1.3. Tareas de la ayuda a domicilio:

En la ayuda a domicilio, las tareas son el instrumento básico que permite desarrollar las tres funciones que orientan esta prestación. La mayor parte de las tareas se efectúan en el ámbito doméstico, recibiendo otras fuera de éste.

Dentro del conjunto de tareas diferenciamos 4 bloques de atenciones:

- ATENCIONES DOMÉSTICAS.
- ATENCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO.
- ATENCIONES DE SERVICIOS Y CUIDADOS DE ATENCIÓN.
- ATENCIONES DE ACONDICIONAMIENTO DE LA VIVIENDA (EXTRA).

2. PERFILES DE LOS USUARIOS DE LA AYUDA A DOMICILIO

2.1. Personas mayores, discapacitados, enfermos mentales:

Reflejamos en este apartado las características que han de reunir las personas mayores, los discapacitados y los enfermos mentales, para que la ayuda a domicilio sea respuesta adecuada a su situación.

A. Personas sin familia y viven solas:

1. Personas con una autonomía reducida.
2. Personas con escasa autonomía.
3. Personas sin autonomía.

- B. Personas con familia, pero viviendo solas (en estos casos hay que considerar la diferencia que supone vivir cerca o lejos de la familia).
1. Personas con una autonomía reducida y/o inadecuados e insuficientes apoyos familiares.
 2. Personas con escasa autonomía y/o inadecuados e insuficientes apoyos familiares o cuando los apoyos familiares son adecuados, pero es necesario compensar la sobrecarga de la familia.
 3. Personas sin autonomía y/o inadecuados e insuficientes apoyos familiares.
- C. Personas que conviven con hijos, otros familiares u otros apoyos.
- Los mismos epígrafes que en el apartado anterior.
 - La insuficiencia de apoyos familiares puede ser debida a diversas causas, entre otras:
 - Dificultad o imposibilidad de la familia (distancia, trabajo, situación familiar, en definitiva dificultades en compatibilizar la vida familiar).
 - Conflicto o malas relaciones familiares.
 - Sobrecarga debida a los esfuerzos que la atención a la persona suponen a la familia.

2.2. Familia:

Recogemos en este apartado el grupo formado por el colectivo de familia con hijos menores de edad, por las características especiales que el mismo plantea, ayuda a domicilio para conseguir el desarrollo y adquisición de habilidades y hábitos.

3. INTERVENCIÓN A TRAVÉS DE LA AYUDA A DOMICILIO

Hablamos de intervención «a través de la ayuda a domicilio», porque resaltamos su carácter de prestación.

Toda intervención a través de la ayuda a domicilio pasaría por diferentes momentos:

3.1. Recepción de la demanda:

- Explicar en qué consiste la prestación.
- Explicar la implicación de los hijos, en los casos de personas mayores, cuyos hijos vivan o no con ellos.
- Dejar claro qué trabajador social va a concretar en qué términos se establecerán las condiciones de la prestación.

En la recepción de la demanda, enmarcada por la firma del documento de solicitud, conviene dejar claro que la posible concesión o delegación de la prestación, así como sus condiciones, van a estar en función de la valoración que se va a tardar en deter-

minar dicha valoración. Es necesario que en dicha solicitud aparezcan otros familiares de referencia con su nombre, dirección y teléfono, sobre todo en el caso de las personas mayores, de tal forma que siempre tengamos localizados a los otros familiares que pueden prestar cuidados.

3.2. Valoración:

1. La valoración implica conocimiento de las necesidades reales y de las necesidades sentidas por la persona.
2. La valoración implica conocer las redes sociales de las personas.
3. La valoración implica contrastación en equipo.
4. La valoración utiliza el criterio económico con el objeto de distribución y redistribución equitativa de los recursos.

3.3. Elaboración de un proyecto de intervención:

En general este proyecto secuenciará momentos tan importantes como la definición del problema o la participación de la persona en su propio proyecto de intervención, que pueden ser:

- A) Proyectos de intervención que respondan a una necesidad concreta, puntual, situaciones de crisis que corresponden a la «Población que demanda los recursos a partir de situaciones puntuales, situaciones de crisis, etc.».
- B) Proyectos de intervención que tengan un carácter de mantenimiento evitando situaciones de crisis u desestructuraciones familiares, etc.
- C) Proyectos de cambio hacia la autonomía personal a través de un proceso.

ANEXO N° 2

MODELO DE DECLARACIÓN EXPRESA RESPONSABLE DEL PORCENTAJE DE TRABAJADORES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO CON CONTRATO INDEFINIDO EN LA PLANTILLA DE LA EMPRESA A 31 DE DICIEMBRE DE 2006.

D./D^a. con DNI n°:
En nombre y representación de la empresa
Con CIF n°:

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD que, de acuerdo con el criterio de adjudicación n° 3 de los Pliegos de Prescripciones Técnicas para el Servicio de Ayuda a Domicilio aprobados en sesión de del Ayuntamiento de de fecha, el número de trabajadores con categoría de Auxiliar de Ayuda a Domicilio y contrato indefinido es de trabajadores, respecto de un total de trabajadores con categoría de auxiliar de Ayuda a Domicilio, ambos datos referidos a la plantilla de la empresa a 31 de diciembre de 2006.

Así mismo, y a tales efectos, se hace constar que conoce el Pliego de Prescripciones Técnicas que sirve de base a la Convocatoria y que lo acepta incondicionalmente, en nombre (propio o de la empresa que representa).

(Lugar, fecha y firma del licitador)

ANEXO N° 3 A

PÁGINA N°
DE UN TOTAL DE PÁGINAS

DENOMINACIÓN DEL CURSO	CENTRO FORMADOR Y/O ENTIDAD SUBVENCIONADORA, EN SU CASO	PERIODO DE REALIZACIÓN DEL CURSO	Nº TOTAL DE HORAS LECTIVAS DE CADA CURSO (a)	Nº DE ASISTENTES EN CADA CURSO (b)	TOTAL DE HORAS RECIBIDAS POR LOS ASISTENTES DE CADA CURSO (a) X (b)
					(i) TOTAL HORAS LECTIVAS

En de de de 2005
El representante legal de la empresa
Fdo. Cargo que ocupa:

ANEXO N° 3 B

RELACIÓN NOMINAL DE LOS 10 ÚLTIMOS TRABAJADORES CONTRATADOS CON CONTRATO INDEFINIDO A JORNADA COMPLETA QUE HAN PRESTADO SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO ININTERRUMPIDAMENTE DURANTE 2006	NIF	RETRIBUCIÓN DICIEMBRE 2006 (BASE DE COTIZACIÓN NORMALIZADA POR CONTINGENCIAS COMUNES EN T C2).
		TOTAL RETRIBUCIONES:

En de de 200

Total retribuciones

Ratio de retribución media=..... =

10

El representante legal de la empresa

Fdo.: Cargo que ocupa:

ANEXO N° 3 A

(En papel membreteado de la empresa).

MODELO DE DECLARACIÓN EXPRESA RESPONSABLE DEL NIVEL DE RETRIBUCIONES SALARIALES A LOS AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO.

D/D^a con DNI:

En nombre y representación de la empresa

Con CIF n°:

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD que, de acuerdo con el criterio de adjudicación n° 5 de lo Pliegos de Prescripciones Técnicas para el Servicio de Ayuda a Domicilio aprobados en sesión de del Ayuntamiento de de fecha

La retribución salarial media de los auxiliares de Ayuda a Domicilio con contrato indefinido a jornada completa, durante el mes de diciembre de 2006, asciende a euros.

Así mismo, y a tales efectos, se hace constar que conoce el Pliego de Prescripciones Técnicas que sirve de base a la Convocatoria y que lo acepta incondicionalmente, en nombre (propio o de la empresa que representa).

(Lugar, fecha y firma del licitador)

ANEXO II

BUENAS PRÁCTICAS: EJEMPLOS DE CLÁUSULAS DE SUBROGACIÓN

Cláusulas para los pliegos de condiciones

A la hora de establecer garantías de subrogación para las plantillas, la fórmula más generalizada consiste en la de establecer en los pliegos de condiciones para la adjudicación de servicios fórmulas como la siguiente:

- La nueva empresa adjudicataria se subrogará en la plantilla de trabajadores que estaba prestando el servicio con la empresa contratista anterior.

Igualmente, existe una segunda posibilidad, si bien hemos de ser conscientes de que plantea mayores dificultades a nivel jurídico, administrativo y político:

- En el caso de que la Administración asuma la gestión directa del servicio por haber finalizado la adjudicación del mismo a una empresa, por falta de un nuevo concurso, o cualquier otra razón, dicha Administración se hará cargo de la plantilla que venía prestando el citado servicio.

Cláusulas en convenios colectivos

En cualquier caso, la Ley de Contratos del Estado¹³, que es la norma que regula la concertación de los servicios públicos con empresas y entidades privadas, prevé que en el caso de un cambio en la adjudicación del servicio las nuevas empresas adjudicatarias vendrán obligadas a subrogarse en la plantilla cuando así lo establezca el convenio colectivo de aplicación.

Por ello, hemos de tener en cuenta que, además de las cláusulas específicas que podamos incluir en los pliegos de condiciones, uno de los instrumentos sindicales que mejor pueden ayudarnos son los convenios colectivos. En este sentido señalaremos dos experiencias concretas. Una referida a uno de los convenios colectivos que son aplicables a los servicios de atención a la dependencia (*IV Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal*), y otra referida a uno de los convenios de ámbito estatal que más exhaustivamente desarrolla esta materia (*Acuerdo Marco Estatal del Sector de Limpieza de Edificios y Locales*).

¹³ Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas y Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, y disposiciones que lo modifiquen.

IV CONVENIO COLECTIVO MARCO ESTATAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS DEPENDIENTES...¹⁴

Capítulo XII – Adscripción y subrogación

Artículo 60. Adscripción del personal en las empresas, centros y servicios afectados por el ámbito funcional de presente convenio.

Con el fin de mantener la estabilidad del personal en el empleo, conseguir la profesionalización del sector y evitar en la medida de lo posible la proliferación de contenciosos, ambas partes acuerdan la siguiente regulación:

1. Al término de la concesión de una contrata, el personal adscrito a la empresa saliente, de manera exclusiva en dicha contrata, pasará a estar adscrito a la nueva empresa titular de la contrata, quien se subrogará en todos los derechos y obligaciones que tuvieran reconocidos en su anterior empresa, debiendo entregar al personal un documento en el que se refleje el reconocimiento de los derechos de su anterior empresa, con mención expresa al menos a la antigüedad y categoría, dentro de los treinta días siguientes a la subrogación, siempre que se dé alguno de los siguientes supuestos:

- a) Personal en activo que venga prestando sus servicios para la empresa saliente con una antigüedad mínima de tres meses, sea cual fuere la naturaleza o modalidad de su contrato de trabajo.*
- b) Personal que, en el momento del cambio de titularidad de la contrata, se encuentre en suspensión del contrato con derecho de reincorporación (enfermos/as, accidentados/as, en excedencia, baja maternal, en servicio militar o situación análoga, etc.) y que reúna con anterioridad a la suspensión de su contrato de trabajo la antigüedad mínima establecida en el apartado a).*
- c) Personal que con contrato de sustitución supla a alguno del personal mencionado en los apartados a) y b).*
- d) Personal de nuevo ingreso que, por exigencias de la empresa o entidad contratante, se haya incorporado al centro, como consecuencia de la ampliación del contrato dentro de los últimos noventa días.*

(Y continúa...)

¹⁴ IV Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal, publicado en el BOE nº 185, de 4 de agosto de 2006. Se cita únicamente una parte del artículo.

ACUERDO MARCO ESTATAL DEL SECTOR DE LIMPIEZA DE EDIFICIOS Y LOCALES¹⁵

Capítulo II- Subrogación del personal

Artículo 10. Subrogación del personal.

Al objeto de garantizar y contribuir al principio de estabilidad en el empleo, la subrogación del personal entre quienes se subroguen mediante cualquiera de las modalidades de contratación, de gestión de servicios públicos o privados, contratos de arrendamiento de servicios o de otro tipo, en una concreta actividad de las reguladas en el ámbito funcional de este acuerdo marco sectorial, se llevará a cabo en los términos indicados en el presente artículo.

En cualquier caso la relación laboral entre la empresa saliente y los trabajadores sólo se extingue en el momento en que se produzca de derecho la subrogación del mismo a la nueva adjudicataria.

En lo sucesivo, el término «contrata» engloba con carácter genérico cualquier modalidad de contratación, tanto pública como privada, e identifica una concreta actividad que pasa a ser desempeñada por una determinada empresa, sociedad u organismo público.

No obstante lo indicado en el presente capítulo, como norma general, serán válidos y de aplicación los pactos o acuerdos, individuales o colectivos de trabajo debidamente justificados, suscritos entre las empresas afectadas y los trabajadores, sus respectivos representantes legales o con los sindicatos con representación en el sector para negociar según lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores, siempre que se hayan acordado con una antelación de cuatro meses a la fecha cierta de subrogación del concesionario. Asimismo se mantendrán los plazos establecidos en los convenios colectivos de ámbito inferior, siempre y cuando respeten los contenidos mínimos regulados en el presente capítulo.

Lo establecido en el presente capítulo será también de obligado cumplimiento a los trabajadores/as autónomos que tomen a su cargo un servicio de limpieza, incluso cuando con anterioridad a ello no viniesen utilizando el servicio de otras personas.

(...)

11. Obligatoriedad: La subrogación del personal, así como los documentos a facilitar, operarán en todos los supuestos de subrogación de contratas, partes, zonas o servicios que resulten de la fragmentación o división de las mismas, así como en las agrupaciones que de aquéllas

¹⁵ Acuerdo Marco Estatal del Sector de Limpieza de Edificios y Locales, publicado en el BOE nº 220, de 14 de septiembre de 2005. Se cita únicamente una parte del artículo.

puedan efectuarse, aun tratándose de las normales subrogaciones que se produzcan entre empresas o entidades públicas o privadas que lleven a cabo la actividad de los correspondientes servicios, y ello aun cuando la relación jurídica se establezca sólo entre quien adjudica el servicio por un lado y la empresa que resulte adjudicataria por otro, siendo de aplicación obligatoria, en todo caso, la subrogación de personal, en los términos indicados y ello con independencia tanto de la aplicación, en su caso, de lo previsto en el artículo 44 LET como de la existencia por parte del empresario saliente de otras contrataciones ajenas a la que es objeto de subrogación.

(Y continúa...)

ANEXO III

BUENAS PRÁCTICAS: MODELO DE PARTICIPACIÓN DE LOS AGENTES SOCIALES Y EL GOBIERNO AUTÓNOMO PARA EL DESARROLLO REGLAMENTARIO DE LA LEY DE DEPENDENCIA

Cabe mencionar en este apartado la iniciativa que ha tenido el Gobierno autonómico de Navarra que ha constituido dentro del Consejo Navarro de Bienestar Social diferentes espacios de interlocución y participación con los agentes sociales para abordar los correspondientes desarrollos reglamentarios y el seguimiento de la Ley para la Autonomía Personal y la Atención a las Personas en situación de Dependencia.

Dicha propuesta se concreta en la constitución de tres comisiones de trabajo diferenciadas que reúnen a diferentes participantes en función de la materia que tratan.

De este modo, los **agentes sociales (sindicatos y empresarios) y el Gobierno** participan en solitario en la **Comisión dedicada a la Calidad del Empleo**.

A los anteriores participantes se les unirán representantes de empresas privadas específicas del sector para trabajar en la **Comisión de Autorización, Registro y Homologación de servicios**.

Y junto a todos los anteriores, los representantes de las organizaciones de colectivos afectados (personas con discapacidad, mayores, etc.) compondrán la **Comisión de Seguimiento de la Cartera de Servicios**.

Materia específica de la Comisión	Agentes que participan	Funciones de la Comisión
Calidad del empleo	Gobierno autónomo Sindicatos más representativos Organizaciones empresariales más representativas	Informar y proponer los indicadores mínimos de calidad en el empleo al objeto de la obtención y el mantenimiento de la acreditación de las empresas. Informar y proponer los perfiles y competencias profesionales que se consideren más idóneos para el empleo del sector. Proponer la realización de planes de formación. Seguimiento de la evolución del empleo en el sector.

Materia específica de la Comisión	Agentes que participan	Funciones de la Comisión
Autorización, registro y homologación de servicios	Gobierno autónomo. Sindicatos más representativos Organizaciones empresariales más representativas Entidades iniciativa privada de servicios sociales	Informar y proponer los indicadores mínimos necesarios para la obtención y el mantenimiento de las acreditaciones, salvo en los casos de calidad en el empleo y realizar un seguimiento del cumplimiento de éstos. Recibir información del Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud sobre las acreditaciones concedidas y en proceso de concesión.
Seguimiento de la cartera de servicios	Gobierno autónomo Sindicatos más representativos Organizaciones empresariales más representativas Entidades iniciativa privada de servicios sociales Otras organizaciones sociales (por determinar)	Por determinar

ANEXO IV

RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN EJECUTIVA DE LA CONFEDERACIÓN SINDICAL DE COMISIONES OBRERAS EN DEFENSA DE LA CALIDAD DEL EMPLEO EN LOS SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y LA ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

La Confederación Sindical de CC.OO. ha sido un antiguo y firme valedor de la constitución del nuevo derecho subjetivo que recoge la recientemente aprobada Ley 39/2006, para la Autonomía Personal y la Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Este nuevo derecho es en buena medida fruto de los esfuerzos y resultados del Diálogo Social que ya incluyeron una referencia explícita en el Pacto de Toledo (1995), en el Acuerdo de Mejora de las Pensiones (2001) y más recientemente en el Acuerdo sobre la Acción Protectora a la Dependencia (diciembre de 2005). Y cabe, por tanto, considerarlo una conquista sindical histórica en la lucha por reforzar el modelo público de protección social y la ampliación y mejora del Estado de Bienestar.

La nueva ley ampara este nuevo derecho subjetivo y determina su ejercicio mediante la prestación preferentemente de servicios, que se articularán a través de la puesta en marcha de un sistema que garantice los mismos criterios de acceso y unas prestaciones suficientes garantizadas para toda la ciudadanía independientemente de su lugar de residencia. Una vez aprobada la ley es el momento de poner todo nuestro empeño en el desarrollo reglamentario para consolidar la cohesión del sistema de protección y, por tanto, los derechos de la ciudadanía.

Los desarrollos reglamentarios de la ley, que se están acometiendo en estos momentos, son tan importantes como la propia norma y por ello debemos trabajar para que sus contenidos mantengan el espíritu con el que se fraguó este nuevo derecho en el marco del diálogo social y su posterior trámite parlamentario.

La ley reconoce explícitamente en su artículo 35 la relación entre la calidad de los servicios y la calidad del empleo, asignando a los poderes públicos la obligación de velar por ambos a través del establecimiento de estándares de calidad comunes para todo el sistema. El proceso de acreditación de empresas y entidades (tanto públicas como privadas) que aspiren a gestionar los servicios es fundamental para garantizar la calidad de las prestaciones que recibirá la ciudadanía.

La Confederación Sindical de CC.OO., tal y como recoge el documento anexo a esta resolución, considera que los elementos fundamentales que garantizan la calidad de los servicios y que deben regularse en este proceso de acreditación son:

- Estabilidad en el empleo.
- Ratios de plantilla adecuados.
- Formación y cualificación de profesionales.
- Cumplimiento cuota de reserva del 2% para trabajadores con discapacidad.
- Pliegos de condiciones únicos por servicio y comunidad autónoma.
- Evaluación y seguimiento de la calidad, dotándonos de mayores recursos de inspección.
- Garantías administrativas en el procedimiento de acreditación.

La ley establece en materia de acreditación una atribución competencial en dos planos. El primero, regulado en el artículo 34.2, otorgando al Consejo Territorial el establecimiento mediante acuerdo de la fijación de criterios comunes de acreditación de centros y servicios para todo el sistema. El segundo, regulado en el artículo 11.1, determina que la competencia última para regular y facilitar la acreditación de centros y servicios corresponde a las comunidades autónomas.

La **Confederación Sindical de CC.OO. insta a todos los poderes públicos a garantizar la cohesión y la calidad del sistema** recogido en la Ley 39/2006 a través de la negociación de los reglamentos que avancen en **sistemas de acreditación comunes** que garanticen la cohesión del sistema y la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

Es imprescindible que todas las Administraciones que participan en el Consejo Territorial **propicien en su ámbito un espacio de interlocución con los agentes sociales (sindicatos y empresarios)** capaz de tejer los consensos necesarios que permita un desarrollo armónico de la ley, tal y como se ha hecho en el ámbito estatal.

Es en el **Consejo Territorial** donde todas las Administraciones responsables de los desarrollos reglamentarios deberán trabajar para conseguir **un acuerdo que garantice criterios comunes de acreditación de centros y planes de calidad del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (SAAD)**.

Como muestra del inequívoco compromiso del conjunto de Comisiones Obreras con la calidad del nuevo derecho y la calidad del empleo de los servicios, todas las organizaciones de la Confederación Sindical de CC.OO. harán suya esta resolución e iniciarán los pertinentes contactos con las respectivas Administraciones de su ámbito en coordinación con la Confederación para transmitirles nuestra posición al respecto.

Madrid, 6 de marzo de 2007

GLOSARIO

ACREDITACIÓN

Autorización administrativa mediante la cual la Administración competente verifica que una determinada actividad de servicios se ajusta a la normativa que le es de aplicación y autoriza su funcionamiento.

CALIDAD

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor, superioridad o excelencia.

En el caso del empleo se han señalado especialmente algunas condiciones como la estabilidad en el empleo, las ratios de plantilla suficientes, formación adecuada, etc.

DEPENDENCIA

Se considera que una persona está en una situación de dependencia cuando «de forma permanente, por razones ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, intelectual o sensorial, precisa de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria».

Las actividades básicas de la vida diaria son: comer y beber, regulación de los esfínteres, lavarse, cuidados corporales, vestirse y desvestirse, mantenimiento de la salud (tomar medicación, seguir dietas, etc.), transferencias corporales (levantarse, acostarse, etc.) desplazarse dentro y fuera del hogar.

La ley establece tres grados de dependencia en función de la cantidad de ayuda que una persona necesita a lo largo de un día para realizar alguna de las actividades básicas de la vida diaria.

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Es el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas dependientes con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria. Son servicios relacionados con la atención de las necesidades del hogar (limpieza, cocina, etc.) y servicios relacionados con el cuidado personal (higiene, dar de comer, etc.).

SERVICIOS DE ATENCIÓN RESIDENCIAL

Centros que ofrecen servicios continuados de cuidado personal y sanitario. Puede ser de carácter permanente (cuando el centro se convierte en la residencia habitual

de la persona) o temporal (estancias temporales, vacaciones, fines de semana, enfermedades o periodos de descanso de los cuidadores).

SERVICIO DE CENTRO DE DÍA/NOCHE

Es un servicio que ofrece una atención integral durante el periodo diurno o nocturno a las personas dependientes, para mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y apoyar a las familias o cuidadores.

SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Son las tecnologías de la comunicación y de la información que dan respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento.

RATIO DE PLANTILLA

Proporción de trabajadores que prestan un servicio respecto del número de beneficiarios de dicho servicio.

El cálculo de estas ratios puede hacerse como una proporción de trabajadores, bien sea de la plantilla total o del personal de atención directa.

SERVICIO DE PREVENCIÓN

Tiene por finalidad prevenir la aparición de enfermedades físicas y mentales y de sus secuelas, mediante el desarrollo coordinado, entre los servicios sociales y de salud, de actuaciones de promoción de condiciones de vida saludables y programas preventivos.

RED DE CENTROS Y SERVICIOS DEL SAAD

El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) se configura como una red de utilización pública que integra, de forma coordinada, centros y servicios, públicos y privados.

La integración en el SAAD de dichos centros y servicios no supone alteración alguna en el régimen jurídico de su titularidad, administración, gestión y dependencia orgánica (artículo 6.2 y 6.3 de la Ley de Dependencia).

SAAD (SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y LA ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA)

El SAAD garantiza las condiciones básicas y el contenido común de la protección pública a las situaciones de dependencia; sirve de cauce para la colaboración y par-

ticipación de las Administraciones Públicas; optimiza los recursos públicos y privados disponibles, y contribuye a la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos (artículo 6.1 de la Ley de Dependencia).

PLIEGO DE CONDICIONES

Documento en el que la Administración competente de un servicio (ayuntamiento y/o comunidad autónoma) hace constar las cláusulas de un contrato o subasta a través del que se regulan los conciertos de dichos servicios con empresas o entidades privadas.