



PRESCRIPCIÓNS TÉCNICAS QUE HAN DE REXER O CONTRATO DE CONCESIÓN DO SERVICIO DE AXUDA NO FOGAR (SAF NA MODALIDADE DE PRESTACIÓN BASICA E SAF DO SISTEMA GALEGO DE ATENCIÓN A DEPENDENCIA) DO CONCELLO DA ESTRADA.

1.- INTRODUCCIÓN:

A Lei 5/1997, de 22 de xullo, de Administración Local de Galicia, inscribe a prestación de Servizos Sociais dentro do ámbito de competencias propias dos Concellos, competencia que exercerán nos termos que establece a lexislación da Comunidade Autónoma.

A Lei 13/2008 do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, no seu artigo 11.f), establece como función dos servizos sociais comunitarios básicos a xestión do servizo de Axuda no Fogar (en adiante SAF), así como a colaboración na xestión das prestacións destinadas a garantir a autonomía persoal e a atención á dependencia.

O Decreto 99/2012 do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento, no artigo 14 establece o contido do SAF e no artigo 15.1 contempla que as entidades locais prestarán dito servizo ben directamente ou mediante diversas modalidades de contratación da xestión de servizos públicos reguladas na normativa vixente sobre contratos do sector público, a través de entidades privadas debidamente autorizadas.

A orde do 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o servizo de axuda no fogar na comunidade autónoma de Galicia, vixente na parte non afectada pola disposición derogatoria segunda do decreto 99/2012, desenvolve os contidos e condicións que debe cumprir esta prestación do Sistema Galego de Servizos Sociais.

O concello da Estrada dispón de Ordenanza reguladora do servizo de axuda no fogar publicada no BOP de Pontevedra con data 10-8-2009 e a súa modificación publicada no BOP con data 23 de novembro de 2009.

2.- OBXECTO DO CONTRATO

O obxecto do presente Prego é o de fixar as condicións técnicas que han de rexer a contratación do Servizo de Axuda no fogar no concello da Estrada.

As normas que rexen o desenvolvemento do servizo de Axuda no Fogar no Concello da Estrada, son as recollidas na **Ordenanza reguladora do Servizo Municipal de Axuda no Fogar (SAF)** (BOP de Pontevedra nº 152 do 10 de agosto de 2009, e modificación no BOP de Pontevedra nº 226 de 23 de novembro de 2009)

Tamén haberá de estarse ó disposto na vixente **Ordenanza Reguladora do Prezo Público** publicada no BOP nº 8 de 14 de xaneiro de 1998.

Resultará de aplicación toda a normativa en vigor na materia e, en particular, a Lei 13/2008, do 3 de decembro de Servizos Sociais de Galicia, o decreto 99/2012 do 16 de marzo reguladora dos servizos sociais comunitarios e o seu financiamento, e a orde do Orde do 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o Servizo de Axuda no fogar na Comunidade Autónoma de Galicia.

3.- DESCRICIÓN DO SERVIZO:

O servizo de axuda no fogar, tanto na modalidade de prestación básica como na modalidade de atención a persoas en situación de dependencia valorada, ten por obxecto prestarlle un conxunto de atencións, desde unha perspectiva integral e normalizadora, a individuos e familias no seu domicilio, naquelas situacións nas que teñan limitada a súa autonomía persoal por motivos de índole físico, psíquico ou social, facilitando a permanencia no seu propio entorno e mellorando a súa calidade de vida.

3.1. Obxectivos do SAF:

- a) Mellorar a calidade de vida das persoas usuarias.
- b) Posibilitar a permanencia das persoas no seu contorno de convivencia habitual.
- c) Favorecer e potenciar a autonomía persoal no propio domicilio
- d) Manter, mellorar e recuperar as redes de relación familiar e social.
- e) Prever situación de dependencia ou exclusión social
- f) Retardar ou evitar a institucionalización.
- g) Reforzar a solidariedade e potenciar o voluntariado social.

3.2. Contido do SAF.

De conformidade coa valoración e prescrición técnica realizada polos servizos sociais comunitarios do Concello da Estrada, prestaranse os seguintes tipos de atencións de carácter básico:

3.2.1.- Atencións de carácter persoal

Fai referencia a todas aquelas atencións dirixidas a persoa usuaria do servizo cando non poida realizalas por si mesma ou cando precise apoio e/ou axuda para o desenvolvemento das actividades básicas da vida diaria, tales como :

- Apoio e asistencia para erguerse e deitarse
- Apoio e/ou realización da hixiene persoal : baño, cambio de roupa, lavado do cabelo, e todo aquilo que requira a hixiene habitual, especialmente precisa en persoas encamadas e incontinentes.
- Control do réxime alimentario e axuda persoal para persoas que non podan comer por si mesmas.
- Supervisión, cando proceda, das rutinas de administración de medicación prescrita por facultativos.
- Acompañamento fora do fogar para a realización de trámites ou xestións urxentes, visitas médicas, e outras.
- Mobilización dentro do fogar e orientación espacio-temporal
- Adestramento na realización das actividades da vida cotiá no entorno doméstico que potencien a autonomía do/a usuario/a
- Calquera outra atención de carácter persoal e específico necesarias para acadar a finalidade do servizo e sinalada no informe social e no proxecto individual/familiar de atención.

3.2.2.- Atencións de carácter doméstico e da vivenda :

Enténdense como tales aquelas actividades e tarefas que se teñen que desenvolver no domicilio da persoa ou unidade familiar usuaria do servizo referidas a :

- Limpeza e mantemento da hixiene e salubridade da vivenda



- Adquisición de alimentos e outras compras de uso por conta do/a usuario/a
- Preparación de alimentos no fogar
- Lavar, pasar o ferro e repasar e ordenar a roupa
- Coidados básicos da vivenda.
- Calquera outra tarefa necesaria para o normal funcionamento do domicilio da persoa usuaria, previa prescrición técnica e conforme o establecido no proxecto individual.

3.2.3.- Atencións de carácter psico-social e educativo :

Refírense ás intervencións de apoio no desenvolvemento das capacidades persoais, de organización da economía doméstica, da afectividade, da convivencia e estruturación familiar, e da integración na comunidade onde se desenvolva a vida do/a usuario/a. Considéranse atencións de carácter social e educativo as seguintes:

- Organización doméstica
- Axuda a integración e socialización do/a usuario/as
- Cambios de hábitos de orde e limpeza
- Apoio na organización do orzamento familiar
- Apoio e orientación nos cambios da dinámica familiar e na estruturación familiar, relacionados coa súa normalización..
- Práctica en habilidades sociais
- Axuda no manexo da correspondencia, teléfono, etc..
- Comunicación e dialogo co/a usuaria/o durante o tempo que dure a prestación.
- Calquera outra tarefa necesaria para o desenvolvemento das capacidades persoais, de convivencia e de relación co entorno, e sinalada no informe social

Todas as atencións descritas nos apartados anteriores terán un carácter complementario as propias capacidades das persoa usuarias e de outras persoas do seu entorno inmediato.

A limpeza de cristais, lámpadas, teitos, paredes, cortinas e calquera outra tarefa non considerada fundamental para o mantemento e hixiene cotidiana da vivenda, serán realizadas con carácter excepcional e sempre que as mesmas figuren prescritas no proxecto individual/familiar.

Con carácter complementario as actuacións sinaladas nos apartados anteriores, dende o SAF poderanse realizar atencións nos seguintes ámbitos:

- a) Actividades de acompañamento, socialización e desenvolvemento de hábitos saudables.
- b) Servizo de empréstito de axudas técnicas para persoal en situación de dependencia ou dependencia temporal
- c) Adaptacións funcionais do fogar
- d) Prestacións específicas complementarias tales como: fisioterapia, podoloxía, terapia ocupacional, etc.
- e) Outros que puideran enmarcarse no disposto na regulamentación do SAF a nivel autonómico e no propio Regulamento Municipal do SAF.

Exclúense expresamente da prestación do servizo as seguintes actuacións:

- A atención doutros membros da unidade familiar que non figuren como beneficiarios do servizo e no proxecto Individual/familiar de atención.
- Actuacións que polo seu carácter sanitario deban ser realizadas por persoal cualificado.
- As labores de limpeza de portais e/ou escaleiras comunitarias, a atención de animais, mantemento de hortas e xardíns e atencións de labranza.
- Todas aquelas actividades de mantemento complexo da vivenda (pintura, electricidade, fontanería...)

As tarefas e actuacións a desenvolver, así como a periodicidade das mesmas, será determinada polos técnicos municipais e contemplada no correspondente proxecto individual.

O horario normal da prestación do servizo será dende as 7 horas ata as 22 horas, incluíndo domingos e festivos.

4.- REQUISITOS TÉCNICOS DA ENTIDADE/EMPRESA CONTRATANTE

Os licitadores deberán ser persoas naturais ou xurídicas inscritas no Rexistro correspondente da Xunta de Galicia como entidade prestadora de servizos sociais que cumpran os requisitos e contendo a acreditación para o desenvolvemento do Servizo de Axuda no Fogar. A/as entidades interesadas no desenvolvemento do servizo deberán acreditar documentalmente:

- 1) Que están debidamente autorizadas de conformidade co establecido no Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e inspeccións dos servizos sociais en Galicia.
- 2) Ter unha experiencia de un período non inferior a cinco anos na prestación do servizo de axuda no fogar en entidades públicas nas materias obxecto deste prego, debendo acreditar dita circunstancia mediante certificado expedido polo ente correspondente e mediante copia autenticada dos contratos subscritos.
- 3) Dispor, ou comprometerse a dispor no caso de adxudicación do contrato, de sede social/oficina no casco urbano da Estrada, acreditando dita circunstancia en todo caso antes de subscribir o contrato.
- 4) Dispor de un/a coordinador/a a xornada completa
- 5) Dispor de un/ha traballador/a social por cada 100 usuarios/as
- 6) Dispor de persoal administrativo e medios telemáticos necesarios, así como dispoñibilidade de contacto para as xestións que sexan precisas realizar durante toda a banda horaria de prestación do servizo, incluíndo laborables e festivos.
- 7) Dispor de persoal coa cualificación requirida para a prestación do servizo de axuda no fogar e experiencia profesional neste ámbito, acreditando estes aspectos mediante certificación e currículos.
- 8) Presentación dunha memoria na que se especifique:
 - a) Presentación da entidade: referencias a súa actividade dentro do ámbito social, en particular no desenvolvemento de programas de axuda no fogar.
 - b) Proxecto de organización do SAF no Concello da Estrada, explicitando a adecuación da proposta a realidade social deste concello, e facendo constar:



- i) Metodoloxía de traballo: procedementos, protocolos de actuación, soportes documentais a empregar, sistemas de comunicación e coordinación, resolución de incidencias, etc.
- ii) Medios persoais directamente adscritos o proxectos e medios de apoio. Cadro de Persoal de adscrición directa facendo constar a experiencia, titulación e formación coa que contan ditos profesionais e o grado de estabilidade no emprego (antigüidade). Organigrama.
- iii) Organización: sistemas de cobertura, urxencias, distribución de tarefas, organización de horarios e calendarios, substitucións, seguimento e avaliación.
- c) Plan anual de formación
- d) Sistemas de control e xestión da calidade
- e) Outros aspectos ou extremos que estime oportunos alegar para a ponderación de criterios de adxudicación, coa presentación de cantos documentos e xustificantes estime procedentes

A prestación do servizo deberá realizarse de xeito integro pola entidade/empresa adxudicataria, estando prohibida a súa subcontratación.

5.- OBRIGAS XERAIS DA ENTIDADE ADXUDICATARIA:

A entidade adxudicataria do servizo asumirá a xestión do mesmo con obxectivos claros de prestación de servizo de carácter social que require unha permanente disposición organizativa e unha ampla flexibilidade e adaptación as distintas situacións que poidan plantexarse.

Serán obrigas xerais da entidade adxudicataria, ademais das contidas en outras cláusulas dos prego de contratación, as seguintes:

- 1) Prestalo servizo acorde co disposto nos pregos de cláusulas administrativas particulares e de prescrición técnica, conforme o que se estableza no contrato individual de prestación nos termos e disposicións da Ordenanza Reguladora do Servizo Municipal de Axuda no Fogar vixente en cada momento.
- 2) Prestar as atencións nos domicilios das persoas usuarias conforme os proxectos de intervención deseñados polos servizos sociais municipais e estrito cumprimento das ordes ditadas polo Departamento Municipal de Servizos Sociais en canto as altas, baixas, extincións, cambios de auxiliar cando a mesma non se adapte o perfil adecuado, incrementos ou diminución de tempos de servizo a cada usuario, horarios e cumprimento das condicións establecidas no contrato individual.
- 3) Dispor e aplicar os medios materiais e persoais comprometidos para a eficaz prestación do servizo, e a dispoñibilidade de incrementar ditos medios no caso de ampliación do mesmo.
- 4) O contratista aboará ao persoal destinado a prestación do SAF as retribucións, incentivos, pagas extraordinarias, seguros sociais, etc. de acordo co disposto na lexislación vixente e os convenios colectivos que o afecten. Asumirá de forma directa, e non trasladable a administración contratante, o custe de calquera mellora nas condicións de traballo e/ou e ou nas súas retribucións, xa sexa como consecuencia de convenios colectivos, pactos ou

acordos de calquera índole, de xeito que en ningún caso poderá repercutir as referidas modificacións sobre o importe a facturar pola prestación do servizo.

- 5) Terá a obriga de dotar aos/as traballadores/as do equipamento necesario para que o persoal poida prestar as atencións do SAF (batas, luvas, etc) coas debidas medidas de seguridade e hixiene conforme ao establecido na normativa vixente.
- 6) Adoptara as medidas precisas que favorezan a continuidade dos seus traballadores, a efectos de garantir a continuidade do servizo e evitar a súa rotación. Calquera cambio de auxiliar de axuda no fogar por parte da empresa adxudicataria deberá ser expresamente autorizado pola traballadora social responsable do seguimento, previa información e conforme do usuario/a.
- 7) O persoal contratado pola entidade adxudicataria para o desenvolvemento das atencións no domicilio, de carácter doméstico e persoal, serán auxiliares de axuda a domicilio e contarán coa acreditación que virá determinada pola realización de actividade formativa presencial cuxo contido faculte á persoa contratada para a realización das accións propias dese posto de traballo. No caso de incorporación de persoal en período de formación en prácticas, estas realizaranse sempre en compañía de un/ha auxiliar de Axuda no Fogar con suficiente experiencia, previo consentimento da responsable municipal do Servizo de Axuda no Fogar e da persoa usuaria.
- 8) O persoal a empregar pola entidade adxudicataria non terá ningún tipo de relación laboral, contractual ou de outra natureza co concello da Estrada, debendo a entidade ter debidamente informado o seu persoal e facendo constar expresamente esta circunstancia nos contratos de persoal que subscriba. En ningún suposto o concello da Estrada se subrogará nas relacións contractuais entre a entidade adxudicataria e o persoal contratado para a prestación do servizo, xa sexa por extinción da sociedade, quebra, suspensión de pagamentos ou calquera outra causa.
- 9) A entidade adxudicataria queda obrigada a cumprir tódalas disposicións vixentes en materia laboral, da seguridade social e de seguridade e hixiene no traballo e de previsión de riscos laborais do persoal o seu cargo. No suposto de accidente ou prexuízo de calquera índole ocorrido os/as traballadores/as con ocasión da prestación do servizo, a empresa adxudicataria cumprirá co disposto na normativa vixente, e en ningún caso se lle poderán esixir responsabilidades a administración contratante.
- 10) Abona-los impostos e tributos de toda clase (estatal, autonómico, provincial ou municipal) que graven os servizos que constitúen o obxecto deste contrato. A entidade adxudicataria deberá acreditar atoparse ao corrente no pago das responsabilidades fiscais e de seguridade social, e no seu caso de que a entidade está exenta de IVE.
- 11) A entidade adxudicataria esta obrigada a proporcionar o persoal a formación permanente e adecuada para o eficaz desempeño das tarefas a desenvolver e unha actualización constante da súa capacitación profesional, fixada en 20 horas anuais como mínimo para cada traballador/a.
- 12) Para evitar posibles problemas de seguridade, o persoal prestador do SAF deberá estar en todo momento identificado, debendo constar na identificación o nome do/a profesional, o nome da empresa adxudicataria, o logotipo do Concello da Estrada e a referencia o Servizo Municipal de Axuda no Fogar.
- 13) Velar polo cumprimento eficaz do plan de traballo individual e das tarefas previstas no mesmo, garantindo a substitución do persoal se fose preciso. A actuación da auxiliar do SAF deberá axustarse ó proxecto individual/familiar establecido.



- 14) Dispor de un libro de reclamacións debidamente dilixenciado polo Departamento da Administración Autonómica, e comunicar ao Concello cantas reclamacións se produzan por parte dos usuarios dos servizos, co correspondente informe sobre o desenvolvemento dos feitos e as actuacións realizadas en relación cos mesmos.
- 15) Asumir toda responsabilidade civil e do seu persoal respecto ós danos e prexuízos que se poidan ocasionar ós usuarios do servizo ou a terceiras persoas, causadas por acción ou omisión do persoal afecto ó servizo ou os que se deriven das deficiencias nos elementos propios do contratista. A entidade adxudicataria deberá contar con un seguro de responsabilidade civil cunha cobertura mínima de 150.000 euros.
- 16) Poñer a disposición do Concello a cantos datos ou documentos sexan requiridos para a control, inspección e fiscalización das obrigas contractuais.
- 17) Dispor de conexión permanente co Departamento de Servizos Sociais mediante correo electrónico, Fax, telefono fixo e móbil, con dispoñibilidade de utilización de mensaxes.
- 18) Asignar o persoal auxiliar de SAF os usuarios, procurando a mellor adaptación as características do servizo e o perfil dos mesmos. O/a traballador/a asignada non poderá ter relación de parentesco co usuario ata o 2º grao por afinidade e 3º por consanguinidade.
- 19) Os traballadores que inicien a prestación do servizo deben corresponderse cos traballadores que figuran na oferta, dos cales se presenta acreditación da formación e currículos, salvo causas excepcionais debidamente xustificadas. Cada vez que se produza a incorporación de novos traballadores, deberán presentar a correspondente acreditación formativa dos mesmos no prazo máximo de 24 horas dende a súa incorporación.
- 20) Acudir as reunións que sexan convocados/as polo Concello a fin de coordinar actuacións, seguimentos de casos, planeamentos xerais, etc...
- 21) O servizo regulado neste prego ostentará en todo o momento a cualificación xurídica de servizo público municipal, estando obrigado o adxudicatario a incorporar nos materiais empregados na prestación do servizo (documentación, uniformes, etc.) o logotipo do Concello da Estrada.
- 22) A entidade/empresa adxudicataria e o persoal o seu cargo obríganse ao cumprimento estrito das normas vixentes de Protección de Datos de Carácter Persoal.
- 23) Colaborar co Concello da Estrada para a posta en marcha dos sistemas de control de calidade que este considere pertinentes en cada momento.
- 24) Aportar xunto coa factura mensual, dentro dos dez primeiros días do mes seguinte de ter prestado o servizo, relación nominal de servizos prestados por modalidade de prestación, indicando a data de alta, baixa, horas de servizo en cada unha das modalidades, horarios de prestación, horario de compensación de horas se fose o caso, persoal prestador, nº de visitas domiciliarias de seguimento realizadas a persoa usuaria o longo do mes e as incidencias producidas no mesmo, así como informe técnico do/a traballadora social da entidade adxudicataria sobre o seguimento a persoas usuarias. Dende o Departamento de Servizos Sociais poderase requirir a incorporación de outros datos relativos a prestación do servizo.
- 25) Remitir ao concello a relación do persoal contratado para a realización do servizo, facendo constar nome e apelidos, número de Documento Nacional de Identidade, nº de afiliación a Seguridade Social e data de antigüidade na empresa, tipo de contratación (temporal ou

fixa) modalidade do servizo no que figura adscrito (libre concorrência/atención a persoas dependentes).

26) Semestralmente presentará fotocopia cotexada ou orixinal para o seu cotexo dos TC1 e TC2, debidamente complementados e abonados, correspondentes dos traballadores da empresa que realizan a prestación obxecto do contrato, así como certificación de estar o corrente nas obrigas sociais e fiscais.

27) Anualmente, a entidade adxudicataria presentará:

- a. Memoria de xestión do servizo
- b. Memoria do desenvolvemento e execución do Plan de formación continua dos traballadores.

6.- RESPONSABILIDADE CIVIL

En caso de accidente ou de prexuízo de calquera xénero que lle ocorra ás persoas usuarias durante ou a causa do servizo, así como ao persoal da empresa con ocasión do exercicio das súas funcións, a empresa adxudicataria cumprirá co disposto nas normas vixentes baixo a súa responsabilidade, sen que esta alcance de modo algún ao concello da Estrada.

A empresa adxudicataria deberá presentar, despois da adxudicación e antes da sinatura do contrato e do comezo dos traballos, copia da póliza de responsabilidade civil cunha cobertura mínima de 150.000 euros, así como certificado ou documento acreditativo expedido pola entidade aseguradora de que se encontra ao corrente dos pagos. Asemade, estará obrigado a presentar ao vencemento da póliza, o recibo acreditativo do pago de renovación da mesma. Dita póliza cubrirá os danos que puidesen producirse durante a execución do contrato

7.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSOAL E CONFIDENCIALIDADE

A empresa adxudicataria declara expresamente quedar obrigada o cumprimento do disposto na Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal, expresamente no indicado no artigo 10 da mesma en canto o deber de secreto. Comprometese así mesmo a formar e informar explicitamente o seu persoal das obrigas que de tales normas dimanaran.

A empresa adxudicataria e o persoal encargado da prestación do servizo están obrigadas a gardar o secreto profesional sobre tódalas informacións, datos, documentos e asuntos aos que teña acceso ou coñecemento durante a vixencia do contrato, a custodia de datos e documentos e a impedir o acceso os mesmos a terceiros alleos o contrato suscrito, e a non facer públicos ou enaxenar cantos datos coñeza como consecuencia da execución do mesmo. Estas obrigas esténdense a toda persoa que puidera intervir en calquera fase do tratamento de datos por conta da empresa adxudicataria e subsistirá aínda despois de rematar os tratamentos efectuados no marco do Prego de condicións.

A empresa adxudicataria comprometéase a adoptar as medidas de índole técnica e organizativas precisas que garantan a seguridade dos datos de carácter persoal, eviten a súa alteración, perda, tratamento ou acceso non autorizado. O Concello da Estrada non asume ningunha responsabilidade polo incumprimento por parte do adxudicatario da normativa vixente sobre protección de datos de carácter persoal.



8.- PROPIEDAD DOS DATOS.

Os datos de carácter persoal aos que teña acceso a empresa adxudicataria foron proporcionados polo Concello da Estrada, de tal modo que a empresa adxudicataria recoñece expresamente que os datos contidos nos seus ficheiros son propiedade do Concello, e polo tanto non poderá aplicalos ou utilizalos para fins distintos ós previstos no acordo do contrato, nin cedelos baixo ningún concepto a outras persoas ou entidades, nin sequera para a súa conservación. Así mesmo non poderá transferir, duplicar ou reproducir todo ou parte da información propiedade do Concello.

9.- RELACIÓNS ENTRE O CONCELLO DA ESTRADA E A ENTIDADE ADXUDICATARIA.

A relación entre a entidade adxudicataria e o concello da Estrada canalizarase a través do Departamento de Servizos Sociais e dos técnicos municipais de dito Departamento.

Os técnicos municipais responsables do Servizo realizarán a valoración do caso e o deseño da intervención, asignando as prestacións que se valoren precisas e a frecuencia das mesmas. Serán tamén responsables da avaliación continuada, dos cambios derivados dela e da conclusión do caso. Os criterios de desenvolvemento do servizo serán os seguintes:

1) Organización do Servizo:

- a) O horario normal da prestación será de 7 a 22 horas incluíndo festivos. Enténdense por festivos, os domingos e os festivos estipulados no calendario laboral.
- b) Asignado o servizo o/a usuario/a, o Concello comunicará a entidade adxudicataria por escrito a orde de alta, e no mesmo determinarase:
 - o A persoas/as beneficiarias do servizo, especificando cal delas será a titular do mesmo e indicando o seu enderezo.
 - o Proxecto de intervención individual/familiar, facendo constar obxectivos e tarefas a desenvolver, nº de horas mensuais así como a súa distribución, horario, periodicidade da prestación e obxectivos do servizo, así como cantos e documentación e datos se consideren precisos para orientar a prestación do mesmo.
- c) O prazo de inicio da prestación do Servizo pola entidade adxudicataria non será superior a 3 días contados a partir da comunicación de alta.
- d) Nos casos de alta de urxencia determinados polo Departamento de Servizos Sociais, o Servizo deberá prestarse dentro das 24 horas seguintes posteriores á comunicación da alta.
- e) A entidade adxudicataria asumirá tódalas ordes que o Concello emita relacionadas co desenvolvemento do servizo.
- f) A atención directa do SAF será prestada por auxiliares de axuda no fogar que contarán coa titulación requirida en cada momento para a prestación do SAF segundo o fixado na normativa vixente reguladora do servizo e da normativa laboral existente en cada momento.

- g) O persoal técnico adicional co que conte a empresa adxudicataria desenvolverán as atencións complementarias que a empresa adxudicataria formule na súa oferta, e deberá contar coa titulación oficial que corresponda ao tipo de intervención que desenvolva.
- h) A empresa adxudicataria contará con un local de referencia ubicado no Concello da Estrada, que será a sede operativa do programa e contará cos medios precisos para a atención ás persoas usuarias que o precisen, arquivo da información de carácter confidencial, liña telefónica e acceso a internet.
- i) A empresa adxudicataria facilitará o equipo de traballo axeitado e necesario para a realización das súas tarefas ó persoal prestador do servizo. Na roupa de traballo figurará a imaxe corporativa do Concello da Estrada e o texto "Servizo de Axuda no Fogar". O persoal estará obrigado o seu uso durante a realización do traballo.
- j) Ademais dos medios mencionados, a empresa adxudicataria porá a disposición do Concello da Estrada todos aqueles medios materiais que resulten precisos para implementar correctamente o conxunto de prestacións ofertadas na súa proposta.

O Concello porá en coñecemento da entidade adxudicataria cantos aspectos podan ser obxecto de medidas preventivas, sempre que estea facultado para a súa información, debendo contar coa autorizacións escrita do/a usuario/a ou familiares no seu caso para dispoñer daquela información que afecte a intimidade das persoas.

2) Concello da Estrada ostentará, en todo caso, as seguintes potestades:

- (1) Marcar as directrices de organización e xestión do SAF
- (2) Determinar os casos a atender, fixando o contido, horario, intensidade, inicio e finalización do mesmo e ordenar as modificacións que se consideren pertinentes.
- (3) Fiscalizar a xestión da entidade adxudicataria, e a tal efecto poderá inspeccionar as tarefas que se están desenvolvendo para comprobar que son acordes coas indicacións dadas, pedir documentos e informes que considere precisos e ditar as ordenes oportunas para manter ou restablecer a calidade do servizo.
- (4) Impoñer a entidade adxudicataria as sancións pertinentes por razón das infraccións que se cometesen.
- (5) O concello poderá esixir que o persoal da empresa que presta o servizo se someta a recoñecemento médico se o estima oportuno, así como esixir á empresa proba documental de ditos recoñecementos,
- (6) Cando o persoal da empresa adxudicataria non proceda coa debida corrección no seu cometido, o concello poderá esixir que se prescinda do traballador/a nos servizos suxeitos o contrato, debendo ser substituído por outro.
- (7) Calquera outra que estableza a lexislación vixente.

3) Funcións e Coordinación:

Dadas as características da poboación beneficiaria, e indispensable que o servizo se preste nun clima de confianza e seriedade que vai máis aló da mera execución mecánica da prestación. Isto require que a relación entre o Concello e a entidade adxudicataria sexa fluída e con continuidade, o que supón:



a) A entidade adxudicataria designará un/ha coordinador/a co Departamento de Servizos sociais que contará coa capacitación e coñecementos técnicos do servizo e con titulación de Diplomado en traballo social, podendo nomear unha persoa axudante de coordinación, coa mesma titulación, que exercerá as funcións de apoio que resulten oportunas baixo a supervisión directa da coordinadora. O coordinador designado pola empresa adxudicataria será o profesional técnico de contacto e referencia do Departamento de Servizos Sociais do Concello e desenvolverá as seguintes funcións:

- (1) Recibir e formalizar as altas, baixas e modificacións do servizo por parte dos técnicos municipais.
- (2) Remitir ó departamento de Servizos Sociais o documento coa data de inicio do servizo, xunto coas condicións da prestación asinadas pola/o representante da empresa adxudicataria, a/o auxiliar adscrito á dita prestación e o /a usuario/a.
- (3) Asignación e supervisión de tarefas as auxiliares e a outros profesionais que interveñan no SAF, e control do correcto desenvolvemento do servizo do servizo e das prestacións asignadas a cada usuario polos técnicos de servizos sociais.
- (4) Coordinación do traballo das auxiliares do SAF, tanto individual como colectiva.
- (5) Propoñer os servizos sociais municipais cantas orientacións ou modificacións considere oportunas para a mellor adecuación do servizo ás persoas e unidades familiares en situación de alta.
- (6) Organización e supervisión, se fose o caso, do traballo da persoa axudante de coordinación, así como de outros profesionais que con motivo da implementación da proposta formulada pola empresa adxudicataria participen na prestación do SAF.
- (7) Controlar o seguimento individualizado de casos con visitas domiciliarias periódicas, mínimo con carácter bimensual.
- (8) Controlar e garantir a presentación de informes de seguimento ó profesional municipal de referencia no caso, plasmando as incidencias significativas e as datas das visitas domiciliarias realizadas e o grado de satisfacción dos usuarios do servizo, con carácter bimensual.
- (9) Comunicación dos cambios que se produzan no desenvolvemento do servizo e a necesidade de variacións horarias na prestación do mesmo antes de que se produza, así como calquera circunstancia familiar, social persoal, económica, etc. de relevancia con respecto a persoa/unidade familiar beneficiaria do mesmo, que puidesen implicar unha nova valoración e/ou modificacións na prestación do servizo. O cambio de auxiliar na prestación do servizo será comunicado previamente o departamento de Servizos Sociais e a persoa usuaria do servizo, debendo contar coa aceptación da mesma con carácter previo a que se produza o cambio.
- (10) Estudo, análise e avaliación de resultados e propostas de mellora, tanto individuais como xerais do servizo.
- (11) Avaliar e analizar as necesidades de reciclaxe profesional do persoal adscrito o servizo e promover a formación precisa do mesmo.
- (12) Reunión mensual de coordinación coa responsable técnica do Departamento.

(13) Presentación de memoria anual da xestión do servizo e memoria do Plan de Formación Continua, antes do 15 de xaneiro.

(14) Outras funcións de coordinación do servizo que sexan precisas para o correcto desenvolvemento do servizo.

- b) Salvo situacións excepcionais ditaminadas polo técnico municipal correspondente, ou en caso de servizos extraordinarios (festivos ou substitucións por vacacións) a entidade adxudicataria tratará de que non se produzan cambios na atención o/a usuario/a co fin de evitar desorientacións e desaxustes na intimidade familiar. Calquera cambio que se produza deberá estar motivado contar coa autorización do/a usuario/a e do traballador/a social de zona.
- c) Cando se produza un cambio tanto de horario como de persoal, que por tratarse de situacións urxentes e imprevisibles non contén coa autorización dos técnicos municipais, deberá contar coa autorización do/a usuario/a afectado/a. A entidade adxudicataria comunicará a maior brevidade posible aos técnicos municipais, xustificando a urxencia do cambio.
- d) O cambio de auxiliares, ben por suplencias ou por necesidades do servizo, non exime da realización das prestacións encomendadas polos técnicos municipais.
- e) Si e a entidade adxudicataria tivera no seu poder as chaves do domicilio do/a usuario/a a responsabilidade será de ambos (usuario – entidade). Sen embargo é preceptivo que a entidade adxudicataria comunique por escrito os servizos sociais municipais a relación dos usuarios dos que dispón de xogo de chaves.
- f) A entidade adxudicataria e os seus traballadores non aceptarán ningún tipo de gratificación, doazón ou contraprestación económica por parte das persoas usuarias, en relación coa prestación do servizo obxecto do contrato.
- g) A Entidade adxudicataria e o seu persoal deberán evitar todo conflito persoal coas persoas usuarias e os seus familiares, informando dos posibles incidentes que xurdan de forma inmediata o técnico municipal responsable do servizo.

4) Control:

- a) Unha vez comunicada pola entidade os servizos sociais o comezo da prestación, os técnicos municipais comprobarán a materialización e a calidade dos servizos prestados.
- b) Os técnicos responsables do Concello poderán conectar coa entidade adxudicataria cando o consideren preciso a fin de recadar información sobre os usuarios e a marcha xeral do servizo, promovendo para tal fin as reunións ordinarias e extraordinarias que considere convenientes.

10.- REXIME SANCIONADOR:

O Concello poderá esixir responsabilidades á entidade adxudicataria pola infracción dos seus deberes e obrigas.

A) FALTAS: as infraccións clasifícanse en leves, graves e moi graves.



EXCMO. CONCELLO DA ESTRADA
Servicios Sociais

1) Faltas leves:

- a) Demora, negligencia ou descoido no cumprimento das obrigas derivadas do contrato, que non causen un detrimento importante no servizo que implicase a súa cualificación como graves.
- b) Lixeira incorrección no trato coas persoas usuarias
- c) Falta de puntualidade ou o incumprimentos por negligencia ou descoido escusable.
- d) Calquera incumprimento das obrigas que non sexa cualificado como falta grave ou moi grave.

2) Faltas graves:

- a) A negligencia ou cumprimento defectuoso inescusables das obrigas contractuais.
- b) A falsidade ou falsificación da prestación dos servizos.
- c) O trato vexatorio o/a usuario/a, salvo que este reunise características tales que fosen clasificadas como moi graves.
- d) A non remisión en prazo, sen causa xustificada, da documentación prevista nos pregos de condicións.
- e) Os cambios inxustificados e non autorizados do persoal asignado a cada domicilio.
- f) Non garda-lo segredo profesional e o debido sxiilo respecto dos asuntos que se coñezan por razón do servizo prestado e que prexudiquen ó/á usuario/a ou se utilicen no propio proveito, e que non sexan consideradas faltas moi graves.
- g) En xeral, o incumprimento grave dos deberes e obrigas co/a usuario/a e o Concello, así como a comisión de tres faltas leves no transcurso de un ano de prestación do servizo.

3) Faltas moi graves:

- a) A acumulación tres faltas graves no transcurso de un ano de prestación do servizo
- b) O abandono do servizo sen causa xustificada, as faltas repetidas de puntualidade e a negligencia ou descoido continuado.
- c) A vulneración do deber de gardar secreto respecto dos datos de carácter persoal que se coñezan en razón das actividades que se realicen, e que teña consecuencias graves.
- d) Calquera conduta constitutiva de delito, especialmente as de coaccións ou roubo as persoas usuarias do servizo.
- e) As ofensas verbais ou físicas e o trato vexatorio a persoa usuaria que sexa valorado como moi grave.
- f) Incumprir as directrices marcadas polo Concello para o correcto desenvolvemento do servizo, ou impedir que esta poida desempeñar as funcións de fiscalización e control que lle son propias.
- g) A notoria falta de rendemento, a prestación incorrecta ou defectuosa do servizo, tanto en calidade como en cantidade.
- h) A negativa infundada a realiza-los servizos ou tarefas ordenadas por escrito polo Departamento de Servizos Sociais, sempre que esta sexa unha actividade directamente imputable á empresa ou os seus directivos/responsables.
- i) En xeral, as accións ou omisións que supoñan infracción ou incumprimento do servizo obxecto do contrato e as características do mesmo, e/ou que se opoñan manifesta e notoriamente a este prego de condicións.

B) SANCIONES: As sancións que se poderán impoñer a entidade adxudicataria, e que se deducirán da factura mensual, como resultado do expediente sancionador instruído a tal efecto serán, como mínimo e sen prexuízo de outras sancións, as seguintes:

1. A comisión de falta leve dará lugar a unha multa de ata 300 euros.
2. A comisión de falta grave dará lugar a unha multa de entre 301 e 900 euros.
3. A comisión de falta moi grave dará lugar a unha multa de entre 901 e 1.800 euros.

Ademais das sancións indicadas, a comisión de faltas moi graves, ben sexa pola acumulación de tres faltas graves no ano natural ou por falta moi grave cometida como tal, poderá dar lugar, previa incoación do expediente preceptivo, a rescisión do contrato

As sancións previstas son independentes e compatibles coa obriga de reparar o dano causado por parte da entidade/empresa adxudicataria e a responsabilidade civil ou penal a que houbese lugar.

C) PROCEDIMIENTO PARA A IMPOSICIÓN DE SANCIONES

Imposición de sancións requirirá a tramitación do oportuno expediente sancionador. En dito procedemento darase audiencia á entidade adxudicataria, practicarase a información e proba necesaria para a xustificación e acreditación dos feitos, e observaranse as garantías xurídico administrativas prescritas pola Lei 30/1992 de Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común, no que resulte aplicable. A resolución do expediente será competencia do órgano de contratación.

11.- PAGO DO SERVICIO:

O pago do servizo contactado efectuarase mensualmente previa presentación de factura por parte da entidade adxudicataria que deberá ser informada pola responsable técnica do Departamento Municipal de Servizos Sociais, podendo recadar o efecto os datos e documentos que considere oportunos.

A factura deberá presentarse acompañada da documentación que se indica no apartado 5. 24) deste Prego.

12.- VALORACIÓN DO SERVIZO E BASE OU TIPO DE LICITACIÓN:

De acordo coas previsión económicas realizadas a efectos de determinar o valor do contrato, a estimación media mensual de horas a prestar en cada unha das modalidades de servizo é a seguinte:

1.- Modalidade de Prestación Básica: media mensual estimada de 693 horas coa seguinte distribución:

- a) Días laborais: estimación de 687 horas mes
- b) Días festivos: estimación de 6 horas mes

2.- Modalidade de Prestación a Persoas Dependentes: media mensual estimada de 2.960 horas coa seguinte distribución:

- a) Días laborais: estimación de 2.690 horas
- b) Días festivos: estimación de 270 horas



O prezo unitario base máximo por hora de prestación de servizo é de 13 euros, incluídos os servizos prestados en sábados, domingos e días festivos e o correspondente IVE.

O importe inicial de contratación é de 570.000 euros anuais con posibilidade de ampliación para dar cobertura as novas demandas que se produzan, tanto pola incorporación de novos/as usuarios/as como pola ampliación de servizos os usuarios xa existentes pola aplicación da Lei 39/2006 de 14 de decembro de Promoción da Autonomía Persoal e Atención a Persoas en situación de Dependencia, sendo o importe máximo do contrato o límite establecido pola normativa vixente.

13.- CRITERIOS PARA A ADXUDICACIÓN:

Os criterios que han de servir de base a Mesa de Contratación para formular a súa proposta de adxudicación serán os que se sinalan a continuación. No caso de empate adxudicarase o servizo a proposta máis económica.

Criterio de Adxudicación nº 1: Prezo ofertado

Valorarase ata un **máximo de 41 puntos**, outorgándolle 6,5 puntos por cada punto porcentual (incluíndo decimais) de redución na oferta respecto o prezo base de licitación.

Criterio de Adxudicación nº 2 que dependen de xuízo de valor. Valoración do Proxecto de Traballo:

Valorarase o Proxecto de traballo para a prestación do servizo ata un **máximo de 25 puntos** cos seguintes criterios:

- a) Adecuación do proxecto de traballo a realidade social, económica e xeográfica do municipio da Estrada
- b) Adecuación da organización da empresa para a prestación do servizo de Axuda no Fogar así como a cercanía dos elementos de realización do contrato e no seu caso estrutura da plantilla de Axuda no Fogar, forma de cubrir suplencias, etc.
- c) Experiencia e cualificación da empresa
- d) Proxecto de calidade socio-asistencial
- e) sistema de organización do servizo: altas, incidencias, coordinación, expediente documental, seguimento, avaliación, ...
- f) Relación de elementos que garantan a calidade na acción: certificacións de xestión de calidade, xestión de procesos, instrumentos de avaliación e retroalimentación.

O Proxecto de Traballo deberá estar asignado polo/a representante legal da empresa e contemplar os aspectos que figuran no apartado 4.- destes pregos.

Criterio de Adjudicación nº 3: Melloras:

Valoraranse as melloras aportadas polas empresas, sen custo adicional para o concello, ata un **máximo de 14 puntos**, en base os seguintes criterios:

- a) Empréstito de axudas técnicas: so se terán en conta cando se contabilice o nº e tipoloxía das axudas técnicas ofertadas (cadeiras de rodas, grúas de mobilización, camas articuladas, colchóns antiescaras, dispositivos de baño e ducha), así como a calidade e estado das mesmas. A empresa licitadora deberá indicar na súa proposta o nº de axudas que se ofertan para a súa utilización durante o tempo de contrato, achegando fotografías e descrición das mesmas así como o procedemento das entregas a domicilio, recollida e o seu mantemento: valorarase proporcionalmente ata un máximo 6 puntos.
- b) Actividades e servizos complementarios, a desenvolver fora do horario habitual do servizo, tales como servizo de fisioterapia, podoloxía, apoio psicoterapéutico: valorarase proporcionalmente en función do nº de horas anuais ofertadas, ata un máximo de 7 puntos.
- c) Outras melloras que, de forma suficientemente razoada, o licitador formule para mellorar a prestación do servizo: ata 1 puntos.

Non se terán en conta aqueles criterios de adjudicación cuxa documentación requirida non se presente ou sexa incompleta.

Tampouco se valorarán aqueles criterios cuxa documentación aportada, no seu conxunto, resulte inconexa.

A Estrada 18 de febreiro de 2014

A responsable técnica do departamento de Servizos Sociais

Asdo.: Manuela D. Corral Martínez

