

PREGO DE PRESCRIPCIÓNS TÉCNICAS PARA A CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR NO CONCELLO DE VALDOVIÑO

1. REFERENCIAS LEXISLATIVAS

É obxecto deste prego a regulación do servizo de axuda no fogar (en adiante SAF) nos termos previstos neste PCT, no PCAP e en base á seguinte normativa:

- Lei 13/2008, do 3 de decembro, dos Servizos sociais de Galicia
- Orde do 22 de xaneiro do 2009 pola que se regula o servizo de axuda no fogar
- Lei 39/2006, do 14 de decembro, de Promoción da Autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia.
- Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais de Galicia.
- Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento e o Decreto 148/2014, do 6 de novembro polo que se modifica
- Decreto 149/2013, do 5 de setembro, polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia e se determina o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento e o seu custo.
- Orde do 19 de abril do 2013 pola que se modifica a Orde do 2 de xaneiro de 2012 de desenvolvemento do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro.
- Orde do 31 de maio do 2016 pola que se modifica o módulo de financiamento do servizo de axuda no fogar a persoas en situación de dependencia.

O Concello de Valdoviño, adaptándose á normativa estatal e autonómica en vigor, aprobou a seguinte ordenanza que afecta ao SAF:

- Ordenanza municipal reguladora do servizo de axuda no fogar do Concello de Valdoviño (aprobada no Pleno do 15/04/2016 e publicada no BOP núm. 138, do 21/07/2016).

2. DEFINICIÓN DO SERVIZO E OBXECTIVOS

O SAF ten por obxecto mellorar a calidade de vida das persoas usuarias, prestándolles un conxunto de atencións no seu domicilio, desde unha perspectiva integral e normalizadora, naquelas situacións nas que teñan limitada a súa autonomía persoal ou nos casos de desestructuración familiar ou ausencia de recursos ou habilidades. Dado o seu carácter preventivo, socioeducativo, asistencial e integrador, busca cumprir os seguintes obxectivos:

- Garantir os dereitos das persoas en situación de dependencia, nos termos sinalados na Lei 39/2006 e demais decretos e normas que a desenvolven.
- Mellorar a calidade de vida das persoas usuarias.
- Posibilitar a permanencia das persoas no seu contorno de convivencia habitual.
- Favorecer e potenciar a autonomía persoal no propio domicilio.
- Manter, mellorar e recuperar as redes de relación familiar e social.
- Previr situacións de dependencia ou exclusión social.
- Retardar ou evitar, na medida do posible, a institucionalización.

- Implicar ós/ás propios/as destinatarios/as do servizo na resolución da súa problemática persoal e/ou familiar.

O SAF, en calquera das súas modalidades, non exime ás familias das súas responsabilidades, polo que non eliminará nin substituirá as actividades que as persoas beneficiarias do servizo poidan realizar.

3. PERSOAS DESTINATARIAS

En cumprimento coa ordenanza municipal reguladora do servizo de axuda no fogar do Concello de Valdoviño, o SAF estará aberto a todas as persoas ou unidades de convivencia para as que, de acordo coa valoración técnica correspondente, supoña un recurso idóneo de atención e estean **empadroadas no Concello de Valdoviño**.

Por unidade de convivencia enténdese, a todos os efectos do presente prego, a formada por dúas ou máis persoas que cohabiten no mesmo domicilio, existan ou non vínculos de parentesco.

De xeito particular, o servizo atenderá persoas maiores con déficits de autonomía e persoas con discapacidade, especialmente cando carezan de apoio persoal no seu contorno inmediato, así como fogares con menores nos que se observe a necesidade dunha intervención de carácter socioeducativo. Tamén poderá dar resposta preventiva e socializadora a diversas situacións de familias en risco de exclusión social.

En todo caso, **darase prioridade no acceso ao servizo ás persoas que teñan recoñecido un dereito de atención dentro do sistema de autonomía e atención á dependencia**.

4. ALCANCE E MODALIDADE DE PRESTACIÓN

4.1. As modalidades de prestación do SAF serán a de prestación básica ou libre concorrencia e a de dependencia.

4.1.1. Modalidade SAF prestación básica ou libre concorrencia

- ✓ Persoas maiores, sen recoñecemento de grao de dependencia e que carezan de apoios no domicilio, e para os que este servizo poida significar a súa continuidade no fogar coas súas necesidades básicas plenamente cubertas.
- ✓ Familias con anciáns, persoas con discapacidade ou persoas enfermas crónicas ó seu cargo que precisen axuda e non dispoñan do recoñecemento de grao de dependencia ou que tendo realizada a súa solicitude do mesmo, este non estea resolto no momento de solicitar o SAF.
- ✓ Fogares con menores nos que se observe a necesidade dunha intervención de carácter socioeducativo, ou familias en grave estado de desestructuración ou en alto risco de padecela, sempre en colaboración e baixo os criterios do programa de Educación Familiar.
- ✓ En xeral, cando exista unha situación de desatención familiar ou persoal, avaliada tecnicamente e que xustifique a intervención do servizo.

4.1.2. Modalidade SAF dependencia

Persoas con resolución de grao de dependencia e que teñan asignado o SAF na correspondente resolución do Programa Individual de Atención (PIA), de acordo co Decreto

15/2010, do 4 de febreiro, modificado polo Decreto 99/2012, do 16 de marzo (modificado polo Decreto 148/2014) e o Decreto 149/2013, do 5 de setembro.

4.2. Servizos e atencións

De conformidade coa valoración técnica realizada polos servizos sociais municipais e cumprindo cos requisitos da Orde do 22 de xaneiro do 2009 pola que se regular o Servizo de Axuda no Fogar de Galicia, ou a normativa de aplicación vixente, poderán prestarse os seguintes servizos:

A) **Atencións de carácter persoal** na realización das actividades básicas da vida diaria:

- **Apoio á mobilización dentro do fogar:** erguer e deitar na cama, traslados de posición e ubicación (cama-sillón e viceversa, traslado polas dependencias da vivenda, axuda para chegar á porta...), cambios posturais e outros similares. Para evitar riscos de caídas e lesións, tanto para a persoas usuaria como o/a auxiliar do SAF, sempre que sexa preciso e previa valoración dos Servizos Técnicos Municipais, utilizaranse axudas técnicas. De non aceptarse, poderase proceder á suspensión d servizo. Se a pesar das axudas técnicas a mobilización implica riscos, decidirse a conveniencia ou non da mobilización.
- **Axuda no coidado e hixiene persoal:** lavado, peiteado, cepillado de dentes e afeitado, cambio de cueiro, de roupa, aplicación de cremas ou outros parte da hixiene habitual. No caso de aseo na cama, esta deberá quedar en perfecto estado para ser utilizada (limpa e cambiada). O corte de cabelo, unllas e afeitado manual efectuaranse cando a persoa usuaria non teña capacidade de facelo por sí mesma ou non dispoña de familiares que poidan facelo.
- **Axuda persoal para o vestido, calzado e alimentación, así como o control do réxime alimentario.**
- **Supervisión e axuda na rutina de administración de medicamentos** prescritos por facultativos/as, e na inxesta de alimentos naqueles casos no que a persoa usuaria non poida comer por sí mesma.
- **Fomento do adestramento** na realización de actividades da vida cotiá no entorno doméstico, no fomento de hábitos de orde e de hixiene, na axeitada utilización de axudas técnicas...
- **Acompañamento fóra do fogar** cando resulte imprescindible para posibilitar a participación da persoa usuaria en actividades de carácter educativo, terapéutico ou social, así como acompañamentos puntuais e excepcionais para visitas médicas, recollida e xestión de receitas, tramitación de documentos ou outras similares no termo municipal de Valdoviño. O tempo destinado computarase dentro do máximo determinado na asignación de horas mensuais de cada persoa usuaria.
- **Calquera outra** atención persoal necesaria para conseguir a finalidade do servizo e pautada no seu proxecto individual de atención.

B) **Atención ás necesidades de carácter doméstico e da vivenda**

- **Limpeza e mantemento da hixiene cotiá e salubridade da vivenda.** Adecuarase a unha limpeza habitual e ordinaria (varrido e fregado de chans, limpeza de pó, limpeza de sanitarios, de cociña...). Exceptuando zonas como escaleiras exteriores e calquera outra que supoña un risco para o/a auxiliar do SAF ou non contribúan a unha maior calidade de vida da persoa usuaria. Neste concepto inclúese a

realización da cama da persoa usuaria, o cambio de sabas e colcha sempre que sexa preciso, así como o lavado, planchado e ordenación da roupa do fogar.

- **Retirada do lixo** doméstico do domicilio, depositándoo no contedor para elo, sempre que a hora de prestación do servizo sexa compatible coa hora de depósito de residuos e sempre que a persoa usuaria non teña capacidade para realizalo por sí mesma e non dispoña de familiares ou outros apoios que poidan facelo.
- **Compra, preparación e cociña dos alimentos** axeitados á dieta da persoa usuaria, co máximo criterio de eficacia (proximidade, cociñado para dous días, conxelación...).
- **Lavado** de prendas pequenas a man, posta de lavadora no seu caso.
- Coidados e pequenos arranxos das prendas de vestir
- **Calquera outra** alteración de carácter doméstico ou de coidado básico da vivenda.

C) **Atencións de carácter psicosocial e educativo:**

- **Intervencións técnico-profesionais**, formativas e de apoio ao desenvolvemento das capacidades persoais, á efectividade, á convivencia e á integración na comunidade.
- **Actividades de acompañamento**, socialización e desenvolvemento de hábitos saudables.
- **Atención e coidado** a menores, tanto no entorno do fogar como en acompañamentos a centros, sanitarios...
- **Calquera outra** atención perfectamente detallada no proxecto individual de atención.

Como norma xeral, ó anteriormente descrito, teranse en conta os seguintes criterios:

- ✓ Poderán integrarse ademais, dentro do SAF, determinadas atencións e actividades que se desenvolvan fóra do marco do domicilio da persoa usuaria, sempre que, de acordo coa prescrición técnica sobre o contido do servizo, incidan de maneira significativa na posibilidade de permanencia no fogar e na mellora da autonomía e a calidade de vida.
- ✓ En todo caso as atencións prestadas terán un carácter de reforzo e non substitutivo das propias capacidades da persoa usuaria ou doutras persoas do seu contorno inmediato, de maneira que se facilite e promova a súa autonomía.
- ✓ Para a realización destas actuacións, a persoa usuaria deberá proverse dos medios necesarios (alimentos, artigos de hixiene e limpeza, electrodomésticos, etc...)
- ✓ Para cada persoa usuaria, o/a traballador social responsable enumerará no proxecto de intervención, as accións que se deben realizar, excluindo implicitamente as restantes.

Unha vez garantido o nivel básico e sempre que supoñan un apoio á non institucionalización, vaian en beneficio do servizo e/ou dos seus resultados e sexa viable a súa posta en funcionamento, poderán incorporarse os seguintes tipos de **atencións de carácter complementario:**

- ✓ Servizo de axudas técnicas
- ✓ Servizo de podoloxía

- ✓ Servizo de fisioterapia
- ✓ Servizo de limpeza extraordinarias

A ofertas destes servizos complementarios entenderase como unha mellora na oferta da prestación do SAF.

O Concello de Valdoviño deberá decidir se os anteriores servizos complementarios veñen prescritos en cada proxecto individual de atención. En caso afirmativo, o tempo utilizado na dita prestación computarase como parte do tempo efectivo de servizo de axuda no fogar. O abono da taxa correspondente por parte da persoa usuaria dependerá do recollido na ordenanza municipal reguladora deste servizo.

5. SERVIZOS EXCLUÍDOS

En ningún caso poderán formar parte das actuacións desenvolvidas polo SAF as seguintes:

- As de carácter sanitario e/ou que impliquen por parte do/a auxiliar do SAF unha capacitación específica distinta á requerida para a realización das súas funcións (inxectables, colocar/quitar sondas, curas de enfermería, actuacións podolóxicas de risco...)
- Acompañamentos á rúa cando non se dispoña de medios que faciliten o traslado. Sempre valorado polos Servizos Técnicos Municipais.
- A realización de trámites bancarios para a persoa usuaria
- A atención a outros membros da familia que habiten no mesmo domicilio e non estean dados de alta no servizo, así como a limpeza de aquelas dependencias diferenciadas do domicilio utilizadas exclusivamente por ditos membros.
- A limpeza de zonas comúns da comunidade de veciños/as.
- A atención e coidado de animais de compañía
- Realizar traballos agrícolas, gandeiros ou xardinería.
- A realización de aquelas tarefas que supoñan un risco para o/a auxiliar do SAF, de acordo coa lexislación laboral vixente.
- A realización de tarefas de mantemento do domicilio de certa especialidade: pintado, arranxo de enchufes, fontanería...
- A prestación do servizo máis alá das horas estipuladas, excepto naqueles casos marcados polas directrices emitidas polos Servizos Técnicos Municipais do Concello.
- A realización de tarefas domésticas que non fosen incluídas no proxecto de intervención e no acordo de servizo.

6. ACCESO E INTENSIDADE HORARIA

O acceso ó SAF será directo para persoas que, **tendo recoñecida a situación de dependencia**, se lles asigne a axuda no fogar na correspondente resolución do Programa Individual de Atención (PIA) , figuren na correspondente lista do Programa de Asignación de Recursos do SIGAD e o Concello dispoña nese momento do número do horas necesarias para prestarlle a atención demandada.

Para estas persoas e tendo en conta a intensidade horaria que reflexa a normativa de promoción da autonomía persoal e atención á dependencia, este tipo de servizos poderán prestarse ata acadar un máximo de 70 horas mensuais, quedando establecido do seguinte xeito:

GRAO III GRAN DEPENDENCIA	GRAO II DEPENDENCIA SEVERA	GRADO I DEPENDENCIA MODERADA
De 46 a 70 horas/mes	De 21 a 45 horas/mes	De 1 a 20 horas/mes

Para as persoas que acceden ó **SAF básico ou de libre concorrancia**, segundo se determina no artigo 13º.2.- Orde de 22 de xaneiro de 2009, pola que regula o Servizo de Axuda no Fogar na comunidade autónoma de Galicia a duración máxima do servizo con carácter xeral será de 2 horas diarias. De modo ordinario prestarase de luns a sábado, podendo ampliarse de modo excepcional.

As horas de SAF que se presten á persoa usuaria serán horas reais recibidas, non computándose nelas o tempo que o/a auxiliar tarda en desprazarse dun domicilio a outro.

As necesidades de atención axustaranse no posible ás necesidades das persoas usuarias.

7. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DAS PRESTACIONS

7.1. INFORMACIÓN, VALORACIÓN E ACCESO AO SAF

É responsabilidade do Concello de Valdoviño a información, valoración e asignación de intensidades, modalidades e actividades das persoas usuarias do SAF, en calquera das dúas modalidades.

7.2. ALTA NO SERVIZO

O concello de Valdoviño determinará a alta no servizo mediante unha orde e establecerá as canles de comunicación máis axeitadas. A orde de alta reflexará como mínimo a seguinte información:

- Datos de identificación e contacto da persoa usuaria
- Número de horas aprobadas e a súa periodicidade (intensidade)
- Actuacións a realizar
- A participación no custo do servizo, se procede

Ademáis, poñeranse en coñecemento aqueles aspectos relevantes do caso, co obxecto de que sexan adoptadas as medidas que eviten calquera risco que poida existir.

É facultade municipal a dirección, control, fiscalización e avaliación continua da prestación do servizo, así como as altas, baixas e as posibles modificacións. A entidade prestadora terase que axustar ao que o Concello de Valdoviño estableza ao efecto, podendo introducir as modificacións oportunas e necesarias nos servizos prestados en cada caso.

7.3. LUGAR DE PRESTACIÓN DO SERVIZO

O SAF prestarase de maneira xeral no domicilio que se dermine como residencia habitual da persoa usuaria. Non obstante, cando unha persoa usuaria precise ser atendida noutro domicilio de familiares por circunstancias excepcionais ou por traslados periódicos poderase autorizar sempre previa aprobación do Concello e sempre que o novo domicilio se encontré no termo municipal de Valdoviño.

Para a prestación do SAF, así como para a súa supervisión, a persoa usuaria deberá facilitar o acceso ao domicilio do persoal destinado a tales fins. Queda absolutamente prohibida a entrega de chaves o/a auxiliar do SAF para o acceso ao domicilio. Só en casos excepcionais e previa autorización dos Servizos Técnicos Municipais competentes, a entidade prestadora do

servizo poderá facerse cargo das chaves do domicilio en cuestión. Para estes casos, a adxudicataria deberá dispor dun protocolo de tenencia de chaves.

7.4. INICIO DA PRESTACIÓN

O inicio da prestación do servizo por parte da adxudicataria, unha vez comunicada a Orde de alta, non poderá ser superior a 7 días naturais. Nos casos de urxencia, cando así se determine pola unidade técnica do Concello de Valdoviño, non deberá superar as 48 horas seguintes a comunicación.

A empresa adxudicataria dará as instrucións precisas ao seu persoal, co obxecto de asignarlles as tarefas que correspondan en función dos criterios técnicos establecidos, sendo a responsable de realizar as propostas de distribucións das persoas traballadoras, horarios, etc., e tratando sempre de que existan os mínimos cambios na atención ás persoas usuarias co fin de evitar desorientacións e desaxustes na intimidade familiar. Ademais, comunicará o inicio efectivo da prestación aos Servizos Sociais do Concello, utilizando o medio de comunicación determinado por este.

7.5. CONTACTO COA PERSOA USUARIA

Deberá existir un primeiro contacto da empresa adxudicataria coa persoa usuaria mediante chamada telefónica, para decidir conxuntamente a data e hora da entrevista. Esta primeira entrevista será realizada no domicilio da persoa usuaria, preferiblemente coa presenza dun familiar e acudirá como mínimo o/a coordinador/a do servizo da empresa adxudicataria. De ser posible, acudirá o/a traballador/a social municipal responsable do servizo.

O/a coordinador do servizo da empresa adxudicataria presentarse como a persoa interlocutora ante calquera incidencia ou comunicación que, sobre o servizo, pretendan realizar, facilitando para isto o seu número de teléfono. Así mesmo, ofrecerá información á persoa usuaria e/ou familiares, sobre o funcionamento e características do servizo e sobre os seus dereitos e obrigas como perceptores/as do mesmo, incidindo sobre: número de horas de prestación do servizo e periodicidade, tarefas a realizar, o horario estipulado, os prazos mínimos de comunicación de ausencias de domicilio...

A empresa adxudicataria e o seu persoal deberán evitar todo conflito persoal coas persoas usuarias e cos restantes membros da unidade de convivencia, informando aos servizos técnicos municipais calquera incidente para proceder á súa solución.

O persoal da empresa adxudicataria deberá manter sempre o segredo profesional e outros principios do seu Código Deontolóxico.

Os licitadores deberán incluír no seu proxecto técnico a descrición do sistema de contacto coa persoa usuaria.

7.6. HORARIO DA PRESTACIÓN E ATENCIÓN ÁS PERSOAS USUARIAS

O SAF prestarase no seguinte horario:

- **Con carácter xeral**, de luns a sábados de 8:00 a 21:00 horas.
- **Con carácter excepcional**, poderán concederse horas en días festivos a aqueles casos que determinen os servizos sociais do Concello e en base á súa

necesidade. Enténdese por horario festivo, os domingos e festivos estipulados no calendario laboral do ano en vigor de 8:00 a 21:00 horas.

Os servizos en festivos reduciranse ás prestacións imprescindibles para a correcta atención da persoa usuaria e serán especificadas polos servizos sociais do Concello atendendo ás circunstancias persoais e familiares.

7.7. MODIFICACIÓNS

Para facer efectiva a modificación dos servizos que se presten, o Concello de Valdoviño establecerá as canles de comunicación polos medios que considere axeitados e coa periodicidade máis conveniente, de xeito que queden reflexados no expediente da persoa usuaria e podan ser consultadas sempre que se precise. Para iso, a adxudicataria rexistrará en soporte informático todas as modificacións do servizo de cada persoa usuaria, servindo de xustificativo ante incidencias na facturación ou reclamacións das persoas usuarias.

7.8. AUSENCIAS DOMICILIARIAS

Considerarase ausencia domiciliaria cando a persoa usuaria non estea presente no seu domicilio no horario establecido para a prestación do servizo, sen que mediara comunicación de tal circunstancia ao Concello ou á adxudicataria. Asimilarase á ausencia domiciliaria, a negativa por parte da persoa usuaria a permitir o acceso do/a auxiliar ao seu domicilio.

En caso de ausencia, a adxudicataria facturará unha hora completa de servizo.

Os licitadores deberán incluír un protocolo desenvolvido para a actuación no caso de ausencias domiciliarias, definindo os medios a utilizar para contactar coa persoa usuaria e a coordinación con outros servizos co obxecto de normalizar a situación.

Unha vez analizado o motivo que xerou a ausencia domiciliaria, procederase a reanudar o servizo a modificalo a estado de suspensión temporal ou a propoñer a baixa do mesmo, segundo o que proceda.

As ausencias domiciliarias Terán a consideración de incidencias e deberán ser comunicadas ao Concello de Valdoviño polo procedemento que se estableza.

7.9. SUSPENSIÓNS TEMPORAIS, REINICIOS E BAIXAS DO SAF

Considerarase suspensión temporal do servizo a situación producida trala comunicación da persoa usuaria á adxudicatariadunha ausencia temporal do seu domicilio. A adxudicataria deberá comunicalo ao Concello no prazo e forma que este determine.

Durante o tempo que se manteña a suspensión temporal non se realizarán servizos no domicilio, polo que se suspenderá o dereito económico por parte da adxudicataria. Transcorrido o prazo máximo establecido, se non se producirá modificación da situación, o Concello analizará a conveniencia ou non da baixa definitiva no servizo.

Para proceder ao reinicio do SAF, a persoa usuaria deberá comunicar á adxudicataria o seu desexo de reinicio na prestación do servizo cunha antelación suficiente que permita a organización do mesmo.

O estado de baixa enténdese como aquel no que se produce o cese definitivo do SAF. Nos casos nos que a persoa usuaria ou familiares llo comuniquen á adxudicataria, ésta deberá poñelo en coñecemento do Concello de Valdoviño . O Concello será o responsable último de ordear a baixa da persoa usuaria e proceder a establecer a data do cese definitivo do servizo.

7.10. RELACIÓN E COORDINACIÓN CO CONCELLO

A relación entre a entidade adxudicataria e o Concello de Valdoviño canalizarase a través dos Servizos Sociais municipais.

A coordinación fundamentarase en reunións periódicas entre os/as técnicos municipais de Servizos Sociais (traballador/a social de referencia) e o persoal responsable da entidade adxudicataria (traballador/a social coordinador/a). O/a responsable técnico/a municipal determinará a frecuencia das reunións que manterán, que como mínimo será dunha vez ao mes. Nas ditas reunión abordaranse cuestións tales como incidencias, seguimento de casos, resolución de dúbidas, deseños de intervencións, análise de datos... Así mesmo, estableceranse reunión coa Concellería de Servizo sSociais do Concello ou órganos supramunicipais competentes sempre que o soliciten para o control, seguimento e avaliación do contrato.

A entidade adxudicataria poderá, á súa vez, suxerir e/ou solicitar a convocatoria de reunión de coordinación, cantas veces o considere necesario, co fin de abordar cuestión puntuais ou incidencias.

En todo caso, será o/a traballador/a social municipal quen valorará os casos e fará o deseño do proxecto de intervención, asignando os recursos que considere necesarios, sendo tamén responsable da avaliación continuada do servizo e dos cambios e medidas a adoptar como consecuencia da dita avaliación.

7.11. MEDIOS MATERIAIS

A entidade adxudicataria disporá das **instalacións e medios necesarios** para a correcta prestación do servizo que deberán ser detallados no seu proxecto técnico:

- ✓ A empresa adxudicataria, no caso de non ter a súa oficina emprazada no termo municipal de Valdoviño ou nun concello limítrofe, comprométese a dispor da mesma no momento de inicio da prestación do servizo, ao abeiro do artigo 18.1 do Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento.
- ✓ Deberá existir no seu proxecto técnico un sistema telemático de control efectivo do servizo que garanta o tempo efectivo de prestación e as incidencias que se produzan.
- ✓ Contar, en todo momento, cos medios materiais suficientes, en número, para atender os servizos obxecto do contrato, asumindo todos os custos derivados da súa adquisición (as axudas técnicas propostas como mellora, uniformes, guantes, mascarillas...).

7.12. MEDIOS PERSOAIS

- ✓ A adxudicataria disporá de **persoal suficiente** para poder prestar o servizo cos niveis de calidade e eficiencia necesarios e facer fronte á sobriegas do presente contrato, asumindo todos os custos derivados da relación de dependencia do persoal, así como todas as responsabilidades, tanto na execución do servizo como en materia de persoal, que en ningún caso se considerará como persoal do Concello, acreditándose o cumprimento da lexislación e do convenio colectivo laboral de aplicación ao servizo vixente en cada momento. Así mesmo, aportará ao persoal traballador os medios técnicos e materiais que sexan necesarios para a correcta realización do servizo (uniforme, equipos de protección individual...).
- ✓ A adxudicataria deberá acreditar na súa proposta unha **estrutura organizativa sólida e solvente**, que faga viable o cumprimento dos compromisos que vai adquirir, en canto á súa responsabilidade xurídica, económica e técnica.
- ✓ A entidade adxudicataria comprométese a **cubrir as ausencias do seu persoal** por vacacións ou outras eventualidades, non podendo en ningún dos casos deixar de prestarse ningún servizo por ausencia de persoal por calquera causa. Estes cambios de persoal deberá ser comunicado aos servizos sociais municipais e á persoa usuaria afectada, evitando diminución da calidade ou desaxustes na prestación do servizo. Nestes procesos de substitución a entidade adxudicataria non poderá incorporar alumnado en prácticas sen a expresa autorización dos servizos sociais municipais e co consentimento expreso da persoa usuaria, nin subcontratar en ningún caso a prestación principal do SAF.
- ✓ As persoas traballadoras do SAF non poderán aceptar en ningún caso contraprestacións económicas das persoas usuarias.
- ✓ Corresponden á entidade adxudicataria as funcións de **formación continuada**, supervisión e soporte técnico ao seu persoal, que garanta unha prestación de calidade, debendo o licitador no seu proxecto facer referencia clara e concreta ao seu programa de formación.
- ✓ A organización do traballo será responsabilidade exclusiva da entidade adxudicataria encanto á política de contratación, retribucións de persoal, horarios, planificación do traballo en xeral. Debendo comprometerse, en todo caso, no seu proxecto o cumprimento de cantas disposicións legais resulten de aplicación en materia laboral. Especialmente se require o **cumprimento do Convenio colectivo en vigor** e os seus correspondentes compromisos salariais e sociais.
- ✓ O persoal do SAF ao servizo da adxudicataria deberá realizar as súas funcións no domicilio da persoa usuaria debidamente identificado e uniformado.
- ✓ **O persoal que, como mínimo**, deberá prestar servizo no SAF do Concello de Valdoviño é o seguinte:

Persoal de coordinación: A empresa adxudicataria asignará a unha persoa que posúa a titulación de **Diplomatura ou Grao en traballo social** e unha experiencia mínima acreditada nun posto das mesmas características. A adxudicataria deberá xustificar documentalmente este requisito antes do inicio do servizo.

No caso de que o número de persoas usuarias sexa inferior a 50, o persoal técnico mínimo esixible será de 0.02 profesionais en cómputo de xornada completa por persoa usuaria (**art. 12º.1. da Orde do 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o SAF en Galicia**). Nos demais casos aplicarase a seguinte táboa:

Número de persoas usuarias	Persoal técnico mínimo
50 a 99	1 traballador/a social a xornada completa
100 a 199	2 traballadores/as sociais a xornada completa
200 a 399	3 traballadores/as sociais a xornada completa
Incremento sucesivos	Por cada grupo de 200 persoas usuarias corresponderá a un incremento de 1 traballador/a social a xornada completa.

As funcións da coordinación serán as seguintes:

- Dirixir e controlar o correcto desenvolvemento das prestacións asignadas a cada persoa usuaria.
- Informar constantemente ao persoal técnico dos servizos sociais comunitarios básicos do Concello de Valdoviño sobre a marcha do servizo.
- Realizar visitas domiciliarias periódicas (bimestrais) co obxectivo de expedir o informe de seguimento e visitas domiciliarias extraordinarias por necesidades do servizo (incidencias, conflitos...).
- Coordinar con outros servizos que incidan na persoa usuaria atendida co fin de optimizar os recursos.
- Realizar informes técnicos que detallen o desenvolvemento do servizo así como a avaliación deste cando o Concello o precise.
- Garantir a fiabilidade e veracidade do control do servizo así como a correcta introdución de datos en todos os sistemas informáticos que se determinen.

O persoal coordinador estará, en horario de atención do servizo, permanentemente localizable, co fin de resolver cantas incidencias poidan producirse durante o desenvolvemento do mesmo. A tal efecto deberá de dispoñer de conexión permanente cos servizos sociais municipais mediante correo electrónico, fax, teléfono fixo e/ou teléfono móbil.

A empresa adjudicataria deberá facer os mínimos cambios na atención ás persoas usuarias, co fin evitar desorientacións e alteracións no ámbito familiar, vida cotiá e intimidade persoal. Non obstante, sempre que se produza un cambio, tanto do plan de traballo, de horario, de persoal, a entidade adjudicataria deberá comunicalo (vía fax ou correo electrónico) tanto ao Concello de Valdoviño, para que tales modificacións sexan aprobadas, como ás persoas usuarias afectadas, coa intención de evitar negligencias na execución do servizo, tendo que ser cambios debidamente acreditados e xustificados, dado o seu carácter necesariamente excepcional.

Persoal auxiliar domiciliario: A entidade adjudicataria disporá de persoal suficiente para garantir a cobertura da xestión cotiá do servizo, así como para poder cubrir as incidencias diarias que poidan producirse (como mínimo o cadro que se presenta anexo para a subrogación: nº de persoas coa xornada, contrato, categoría e antigüidade que se contemplan). O persoal deberá estar en posesión do título de formación profesional de grao medio de atención a persoas en situación de dependencia ou equivalente, regulado pola Orde ECD 9340/2012, de 15 de febreiro, ou en posesión do certificado de profesionalidade de atención sociosanitaria a persoas no domicilio ou equivalente, regulado no Real decreto

1379/2008 do 1 de agosto, polo que se establecen os certificados de profesionalidade da familia profesional de servizos socioculturais e á comunidade.

A entidade adxudicataria deberá cumprir co seguinte:

- a) Asegurar que os/as profesionais que interveñen no servizo soamente realizan as actividades e tarefas para as que conta coa cualificación legal esixible dentro do marco laboral vixente.
- b) Para a prestación das atencións complementarias incorporaránse os/as profesionais necesarios co perfil axeitado.
- c) As ratios e perfís do persoal poderánse modificar en función dos cambios da normativa de aplicación. Actualmente é preciso, como mínimo, o persoal que se achega no cadro de persoal a subrogar adxunto e coas condicións que se expoñen, sempre en cumprimento do Convenio Colectivo en vigor.
- d) A entidade prestadora obrígase ao incremento ou diminución do persoal necesario para a correcta prestación do servizo adoptando as medidas que resulten oportunas e aquelas que favorezan a estabilidade e calidade no emprego, asumindo todos os gastos derivados da súa contratación e mantemento.
- e) Poderánse prestar servizos que requiran a intervención conxunta de dúas auxiliares para atención e/ou mobilización das persoas beneficiarias.
- f) A entidade prestadora deberá presentar, ao Concello, o currículo de cada unha das persoas traballadoras a empregar e aportará toda a documentación necesaria que a normativa estableza.

7.13. CONTROL DO SERVIZO

O/a licitador/a, no seu proxecto de servizo deberá incluír un detallado protocolo de control e avaliación do servizo con posibilidades reais de ser aplicado, con soporte tecnolóxico que permita recoller, ao menos:

- Control de cumprimento do horario por parte do/a auxiliar do SAF
- Criterios de calidade, acordos de nivel de servizo, obxectivos de calidade e organización.
- Indicadores de xestión e avaliación
- Carta de servizos. Instrumentos de control de calidade con rexistros correspondentes.
- Enquisas de satisfacción e análise de resultados.

8. OBRIGAS DA ADXUDICATARIA

Serán obrigas xerais da **empresa adxudicataria**, a maiores das sinaladas con carácter xeral no prego de cláusulas administrativas e ao longo destas prescricións técnicas, as seguintes:

- Cumprir todos os compromisos, propostas e obrigacións incluídos na proposición técnica e nas melloras ofertadas no momento da licitación (medios materiais, persoais...).
- A subrogación do persoal segundo o regulado no artigo 15 do Convenio Colectivo en vigor para a actividade de axuda no fogar da Comunidade Autónoma de Galicia. A adxudicataria deberá ter coñecemento do persoal a subrogar antes do inicio do contrato (número, antigüidade, tipo de contrato, categoría e xornada).
- Facilitar a coordinación entre o persoal municipal e o da entidade. Como mínimo, unha vez ó mes, a persoa coordinadora da empresa contratista deberá reunirse co persoal

técnico municipal responsable do servizo co fin de realizar o seguimento dos casos atendidos, sen prexuízo da convocatoria de reunións extraordinarias cando o responsable municipal o considere oportuno.

- Remitir ao concello de Valdoviño, por medios telemáticos, as queixas ou suxestións das persoas beneficiarias do servizo, no prazo máximo de 24 horas, contados a partir do día seguinte ao da recepción ou coñecemento da mesma por parte da entidade prestadora. O informe resposta deberá ser remitido ao concello no prazo máximo de 5 días hábiles dende a recepción da queixa.
- Informar aos servizos sociais municipais do seguinte:
 - Mensualmente: presentación das facturas por Rexistro aos efectos de pago e memoria de seguimento. Esta memoria deberá conter: persoas usuarias con nomes e apelidos atendidas no período de facturación, horas asignadas a cada persoa usuaria e horas efectivamente prestadas, diferenciación entre horas ordinarias e horas realizadas en festivos, importe mensual do servizo por cada persoa usuaria e importe total da lista, lista de persoas usuarias por libre concorrência e usuarias do sistema de atención á dependencia, cada un coa súa factura, informe sobre as prestacións que foron integradas como mellora na oferta realizada en cada período, informe completo sobre as incidencias e reclamacións presentadas, boletíns mensuais de cotización á seguridade social do persoal que presta o servizo nese período, copia dos TC1 e TC2 e copia da xustificación do pago.
 - Anualmente, antes do 15 de xaneiro de cada ano:deberán presentar unha memoria da xestión do ano anterior que terá necesariamente o seguinte contido: metodoloxía empregada, número de incidencias e breve resumo das mesmas, avaliación dos recursos humanos empregados, avaliación do grao de satisfacción das persoas usuarias (con respecto ó funcionamento e organización) a través dunha enquisa anual de percepción da calidade do servizo (o contido da enquisa será supervisado polo persoal técnico de servizos sociais do Concello e o custo da enquisa será a cargo da empresa contratista), dificultades na prestación do contrato e propostas de mellora, memoria económica do exercicio anterior, calquera outro extremo que se requira por parte do Concello de Valdoviño.
- Cumprir as premisas do Concello dadas polo persoal técnico dos Servizos Sociais respecto ás altas, baixas, extincións, aumento ou diminución do tempo do servizo a cada usuario así como das modificacións na atención dos servizos obxecto do presente contrato. En caso de ampliación de usuarios/as, a adxudicataria deberá dispoñer do persoal necesario, debidamente cualificado e nas mesmas condicións establecidas.
- Obter todas as autorizacións que sexan necesarias en cada momento para realización dos servizos obxecto do contrato, segundo a normativa vixente.
- Das circunstancias que poidan vincularse a unha situación de violencia de xénero, violencia doméstica ou abandono de menores, anciáns ou persoas discapacitadas deberá dársele coñecemento, obrigatoriamente e de inmediato, ao persoal responsable municipal do Servizo de Axuda no Fogar.
- A empresa adxudicataria deberá incorporar en todos os materiais que se vaian empregar na execución do contrato (uniformes, documentación...) o logotipo do Concello de Valdoviño e ou aqueles logotipos ou anagramas específicos do programa,

e/ou un carné identificativo que lles acredite como persoa traballadora do servizo, cotexado polo departamento de servizos sociais do concello de Valdoviño.

- Deberán evitarse na medida do posible as rotacións das auxiliares, que de existir terán que estar debidamente acreditadas e autorizadas polo Concello.
- O persoal auxiliar de axuda a domicilio, ou calquera outra persoa ou profesional da entidade adxudicataria, en ningún caso poderá proceder ao cobramento -nin con autorización expresa- dos haberes, de calquera natureza, da persoa usuaria.
- A empresa licitadora non poderá encomendar a realización do servizo ao persoal que teña relación de parentesco coa persoa usuaria desta, ata o 2º grao de afinidade e o 3º de consanguinidade.
- A empresa adxudicataria comprométese a comunicar por escrito e inmediatamente calquera alteración ou modificación que se produza no domicilio respecto das condicións iniciais nas que este se iniciou, así como calquera incidencia que poida producirse durante a realización do servizo. Informarán da calquera anomalía de carácter hixiénico-sanitario que se puidera detectar.
- Deberá informar ao Concello de forma inmediata no caso de inspección pola Xunta de Galicia, e presentar unha copia da acta de inspección no Concello de Valdoviño.
- A empresa adxudicataria absterase de representar publicamente, en calquera instancia, ao concello de Valdoviño, salvo delegación expresa do órgano municipal competente. Así mesmo, non facilitará aos medios de comunicación datos ou información obtida no exercicio das súas responsabilidades contractuais. Do mesmo xeito, a documentación do servizo de axuda no fogar susceptible de difusión exterior deberá ser visada previamente polo Concello e non contará con publicidade da empresa adxudicataria.
- Deberá permitir, en calquera momento, a inspección por parte do persoal municipal.
- O cumprimento da obriga da difusión da titularidade municipal do servizo, así como o escudo, logotipo e imaxe gráfica do Concello, en toda actividade o servizo que realice o contratista. En ningún caso se empregará a imaxe interna ou externa do servizo con motivos publicitarios ou de calquera outro tipo en beneficio exclusivo do contratista, sen autorización previa e expresa do Concello de Valdoviño
- Non poderá subcontratar a execución da prestación principal do servizo de axuda no fogar. Non obstante, poderase subcontratar prestacións complementarias do servizo, entendendo por tales aquelas que teñan carácter non regular, as que se poidan executar fóra do domicilio e as que reforcen a atención regular por medios técnicos ou humanos especializados.
- Estará suxeita á inspección e ao réxime sancionador vixente en materia de servizos sociais.
- Deberá acreditarse de conformidade do disposto na Lei 39/2006, do 14 de decembro, e no Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais em Galicia.
- Deberá ter contratada unha Póliza de Responsabilidade Civil por unha contía igual ou superior a 600.000 euros.
- Deberá cumprir coa LOPD e non poderá transferir información de datos persoais das persoas usuárias sen consentimento dos Servizos Sociais Municipais e previa autorización das ditas persoas.
- Todos os gastos que ocasione a xestión do Servizo serán por conta da adxudicataria, incluídos os desprazamentos do persoal, uniformidade...etc.

9. OBRIGAS DO CONCELLO

Concello de Valdoviño, como entidade responsable da xestión do Servizo público de Axuda no Fogar, correspóndelle a planificación e a transmisión de directrices que en cada momento considere oportunas para o óptimo desenvolvemento do mesmo, o control, a fiscalización e a avaliación continuada da execución do servizo. Así mesmo, correspóndelle:

- Desenvolver todo o proceso de intervención persoal ou familiar, recibir, valorar e informar a demanda.
- Comunicar por escrito as solicitudes de altas, baixas e modificacións que teñan lugar.
- Elaborar un proxecto de intervención axeitado para cada caso, no que se determinarán os datos de identificación e todos aqueles que se consideren necesarios para a execución do servizo: horario, días, intensidade e tarifa.
- Supervisar a organización e a execución global do servizo, así como propoñer os cambios que se puidesen considerar oportunos, co fin de optimizar a execución do mesmo.
- O Concello estará obrigado a supervisar e revisar os servizos concretos que se presten a cada persoa usuaria.
- O Concello está obrigado a coordinarse coa adxudicataria, facilitando a execución do servizo..
- A xestión do cobro das cantidades que, de acordo co disposto na Ordenanza municipal do servizo de axuda no fogar do Concello de Valdoviño (aprobada no Pleno de 15/04/2016, publicada no BOP nº 138, de 21/07/2016), corresponda pagar ás persoas usuarias.

10. CONFIDENCIALIDADE E PROTECCIÓN DE DATOS PERSOAIS

A entidade adxudicataria e o seu persoal obrígase ao cumprimento estrito das normas vixentes en materia de protección de datos de carácter persoal en relación cos que coñezan por razón da realización do servizo e, así mesmo, ao respecto do segredo profesional.

A empresa adxudicataria do servizo absterase de obter outros datos das persoas usuarias, distintos dos subministrados polo Departamento de Servizos Sociais Comunitario Básicos. Así mesmo, absterase do emprego de datos facilitados dende o departamento de servizos sociais para outros fins distintos aos establecidos no programa de axuda no fogar, quedando prohibida a súa publicación, e/ou utilización para outras actividades alleas ao SAF e ao departamento de servizos sociais do Concello de Valdoviño. Esta obriga subsistirá aínda despois da finalización do contrato.

11. MEDIDAS EN CASO DE FOLGA

No suposto eventual de folga xeral ou folga no sector ao que pertence os traballadores e traballadoras adscritos ao servizo, a empresa adxudicataria comprométese a manter informada á entidade local das incidencias e coordinará co Concello de Valdoviño, os servizos mínimos.

Unha vez finalizada, a entidade adxudicataria deberá presentar, no prazo máximo dunha semana, un informe – coa conformidade da persoa coordinadora do servizo – no que indiquen os servizos mínimos realizados e o número de horas ou servizos que se deixaron de realizar.

Unha vez comprobados os incumprimentos producidos como consecuencia da folga, a entidade municipal valorará as deducións que correspondan na factura. Esta valoración comunicaráselle por escrito á empresa adxudicataria.