PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA La CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA EN El HOGAR (SAF BÁSICO Y SAF DE ATENCIÓN A PERSONAS VALORADAS DEPENDIENTES) EN El AYUNTAMIENTO DE A Fonsagrada.

CLÁUSULA PRIMERA .- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de los Servicios de Ayuda en el Hogar de prestación básica y Servicio de Ayuda en el Hogar a personas en situación de dependencia así como las prestaciones sociales complementarias a estos.

La empresa adjudicataria deberá prestar el Servicio de Ayuda en el Hogar (SAF) para personas dependientes valoradas y con PIA aprobado con el recurso asignado de SAF, así como las personas que accedan al SAF básico por libre concurrencia.

CLÁUSULA SEGUNDA.- MARCO NORMATIVO

La Ley 13/2008 de servicios sociales de Galicia, así como las normas relativas a la regulación de los servicios sociales comunitarios, Decreto 99/2012, de 16 de marzo, su modificación aprobada por Decreto 148/2014, y la reglamentación específica del servicio de ayuda en el hogar – Orden del 22 de enero de 2009 – desarrollan los contenidos y condiciones que debe cumplir esta prestación del Sistema Gallego de Servicios Sociales.

En este marco se sitúan las condiciones que relacionadas con la prestación de este servicio, han sido desarrolladas en la diversa normativa estatal y autonómica relativa a la configuración del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia creado por la Ley 39/2006, del 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia. Entre esta normativa compre destacar el Decreto 15/2010, del 4 de febrero, por lo que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a la prestación del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, el procedimiento para la elaboración del programa individual de atención y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes, así como la Orden de 2 de enero de 2012 por la que se desarrolla el Decreto 15/2010, la Orden del 19 de abril de 2013 por la que se modifica la anterior, y el Decreto 149/2013, del 5 de septiembre, por lo que se define la cartera de servicios sociales para la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia y se determina el sistema de participación de las personas usuarias en la financiación de su coste.

Debe tenerse en cuenta también la Ordenanza reguladora del Servicio de Ayuda en el Hogar del Ayuntamiento de A Fonsagrada vigente.

CLÁUSULA TERCERA.- CARACTERÍSTICAS DE Los SERVICIOS DE AYUDA EN El HOGAR.

El Servicio de ayuda en el hogar común y para personas en situación de dependencia tiene por objeto prestar un conjunto de atenciones a las personas en su domicilio, desde una perspectiva integral y normalizadora, en aquellas situaciones en las que tengan limitada su autonomía personal por motivos de índole física, psíquica o social, o en los casos de desestructuración familiar, persiguiendo con su carácter preventivo, socioeducativo, asistencial e integrador, los siguientes objetivos:

• Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias.

• Posibilitar la permanencia de las personas en su contorno de convivencia habitual.

• Favorecer y potenciar la autonomía personal en el propio domicilio

• Mantener, mejorar y recuperar las redes de relación familiar y social.

• Proporcionar la atención necesaria a las personas dependientes, o la personas y/o familias con dificultades en su autonomía.

• Prevenir situaciones de dependencia o exclusión social

• Favorecer la adquisición de habilidades que permitan un desarrollo más autónomo en la vida diaria.

• Retardar o evitar, en la medida del posible, la institucionalización.

•Implicar a los/a las propios/las destinatarios/las del servicio en la resolución de su problemática personal y/o familiar

• Reforzar la solidaridad y potenciar el voluntariado social.

El servicio está dirigido la toda la población, pero tiene como prioridad aquellos ciudadanos, residentes en la Fonsagrada, que presenten disfunciones o discapacidades que les limite la autonomía personal y su capacidad de relación social, y que tengan dificultades para procurar su bienestar físico, social y psicológico.

El servicio de ayuda en el hogar está abierto la todas las personas o unidades de convivencia para las que, de acuerdo con la valoración técnica correspondiente, suponga un recurso idóneo de atención.

De manera particular, el servicio atenderá la aquellas personas o familias que se encuadren en un marco de problemáticas concretas tales cómo:

- Personas mayores con déficits de autonomía personal o en condiciones de desventaja social.

- Personas con diversidad funcional, discapacidad o minusvalidez , especialmente cuando carezcan de apoyo personal en su contorno inmediato y afecten significativamente su autonomía personal.

- Hogares con menores en los que se observen necesidades de una intervención de carácter socioeducativo.

- Familias en riesgo de exclusión social o desestructuración, y en las que es necesaria una respuesta preventiva y rehabilitadora .

- Personas o grupos convivenciais con excesivas cargas, conflictos relacionais, situaciones sociales inestables y/o con problemas derivados de trastornos psíquicos o enfermedades físicas de gravedad.

- Personas en situación de dependencia que acrediten justificación de la situación de dependencia valorada expedido por el órgano competente de la Xunta de Galicia y con Plan Individual de Atención resuelto, en el que se establezca el recurso de ayuda en el hogar como idóneo.

- Grupos convivenciais o familias que por su problemática social estén incluidos en alguno programa de Servicios Sociales de atención primaria o especializada.

Los sistema de acceso se establece por dos vías:

• Por libre concurrencia, entanto que esta es una prestación básica del sistema de servicios sociales.

• Como derecho reconocido de atención dentro del sistema de autonomía y atención a la dependencia, y aprobado en el plan individual de atención (PIA) correspondiente a través del Programa de Asignación de Recursos del Servicio de Ayuda en el Hogar de la Xunta de Galicia.

CLÁUSULA CUARTA.- PRESTACIONES OBJETO DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria prestará los siguientes tipos de atenciones de carácter básico:

Como norma básica, todas las acciones desarrolladas desde el servicio de ayuda en el hogar tendrán un carácter excepcional y complementario de las capacidades del/a usuario/la y de otras personas de su ámbito inmediato. En caso ninguno se prestarán atenciones que lo/a beneficiario/la o su familia y/o acercados puedan desarrollar por sí mismos, de suerte que se potencie al máximo su autonomía.

1. Atenciones de carácter personal en la realización de las actividades básicas:

Son aquellas que se dirigen específicamente a la persona usuaria cuando esta no pueda realizarlas por sí incluso o cuando precise apoyo para llevarlas a cabo. Las actuaciones irán dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos acomodados de conducta y adquirir habilidades básicas, tanto para el desarrollo personal como de la unidad de convivencia, en el propio domicilio y en su relación con la comunidad. Tales cómo:

• Asistencia para levantarse y acostarse.

• Apoyo en el cuidado e higiene personal, así como para vestirse.

• Control del régimen alimentario y ayuda, si es el caso, para alimentarse: ayuda para ingerir alimentos y bebidas

• Supervisión, cuando proceda, de las rutinas de administración de medicamentos prescritas por facultativos,en coordinación con los equipos de salud, y del estado de salud para la detección y comunicación de cualquiera cambio significativo

• Apoyo para cambios posturais, movilizaciones, orientación espacio-temporal

• Apoyo a personas afectadas por problemas de incontinencia.

1. Atenciones de carácter personal en la realización de otras actividades de la vida diaria, tales cómo:

• Acompañamiento fuera del hogar para acudir a consultas, tratamientos o tramitación de documentos y otras análogas. Las salidas había sido del domicilio se realizarán con medios propios de la persona usuaria, de suerte que el auxiliar realice sólo funciones de acompañamiento, no de traslado, y se ajustarán al tiempo de servicio adjudicado.

• Apoyo en la realización de gestiones necesarias o urgentes.

1. Atención de las necesidades de carácter doméstico y de la vivienda, tales cómo:

• Limpieza y mantenimiento de la higiene y salubridad de la vivienda.

• Compra de alimentos y otros productos de uso común, con cargo a persona usuaria, y elaboración de comidas

• Preparación de los alimentos.

• Lavado y cuidado de las prendas de vestir de la persona usuaria,comprendiendo las tareas de lavado, recogida, plancharle, ordenarla y otras análogas.

• Cuidados básicos de la vivienda.

Para la realización de estas actuaciones a persona usuaria deberá disponer o proveerse de los medios necesarios. En su defecto, los servicios sociales competentes podrán gestionar los recursos disponibles para que las dichas atenciones puedan ser realizadas convenientemente, tales cómo servicio de comidas a domicilio, lavandería y otras equipaciones que había llegado a implantar el ayuntamiento.

1. Atenciones de carácter complementario:

• Actividades de compañía, fomento de ocupación y ocio, acompañamiento, socialización y desarrollo de hábitos saludables.

1. Atenciones de carácter psicosocial y educativo:

Son intervenciones técnico-profesionales formativas y de apoyo al desarrollo de las capacidades personales, a la afectividades, a la convivencia y a la integración en la comunidad así como al avance en la de la estruturación familiar

Podrán integrarse, además, dentro del servicio de ayuda en el hogar, determinadas atenciones y actividades que se desarrollen fuera del marco del domicilio de la persona usuaria, siempre que, de acuerdo con la prescripción técnica sobre el contenido del servicio, incidan de manera significativa en la posibilidad de permanencia en el hogar y en el avance de la autonomía y la calidad de vida.

En todo caso las atenciones prestadas tendrán un carácter de refuerzo y no substitutivo de las propias capacidades de la persona usuaria o de otras personas de su contorno inmediato, de manera que se facilite y promueva su autonomía.

Se excluyen de la prestación del servicio las siguientes cuestiones:

1. La atención de otros miembros de la familia que no fueran expresamente contemplados en la concesión del servicio y en la te conseguí estimación y propuesta técnica.

2. Todas aquellas actividades dirigidas al beneficiario/la que no fueran incluidas en el correspondiente proyecto de intervención y acuerdo de prestación del servicio

3. Todas las actuaciones desarrolladas por el servicio a realización de actividades domésticas que no fueran incluidas en el proyecto de intervención y en el acuerdo de prestación de servicios

4. No se realizarán las labores de limpieza de portales y/o escaleras comunitarias, atención de animales, mantenimiento de huertas y jardines, atención de la labranza.

5. La limpieza de cristales, lámparas, techos, paredes, cortinas, alfombras y otras tareas que no sean consideradas fundamentales para el mantenimiento de la higiene doméstica serán realizadas con carácter excepcional y siempre que se incluyan en el proyecto de intervención.

6. Las actividades de mantenimiento complejo de la vivienda (pintura, electricidad, fontanería, ..)

7. Se excluyen del servicio a prestación de tareas de carácter sanitario que deban ser realizadas por personal facultativo.

La empresa adjudicataria deberá adaptarse la todo el dispuesto en la de la Orden del 22 de enero de 2009 que regula el servicio de ayuda en el hogar.

Con carácter complementario, una vez garantizado el nivel básico de atención, el servicio de ayuda en el hogar podrá incluir, con carácter opcional, entre otros, los siguientes servicios y actuaciones:

* Servicio de préstamo de ayudas técnicas para personas en situación de dependencia o dependencia temporal. Para estos efectos se entiende por ayuda técnica cualquier producto, dispositivo, equipación, instrumento, tecnología o software, fabricado especialmente o disponible en el mercado, para prevenir, compensar, controlar, mitigar o neutralizar deficiencias o limitaciones en la actividad y restricciones en la participación social de las personas
* Prestación de atención a distancia mediante dispositivos de teleasistencia, teleseguimento o similares.
* Adaptaciones funcionales del hogar.
* Servicio de podología.
* Servicio de fisioterapia.
* Servicio de apoyo psicológico.

CLÁUSULA QUINTA.- DETERMINACIONES DE HORARIOS

Determinación horaria en régimen para personas en situación de dependencia

El acceso al servicio será directo para personas que, teniendo reconocida la situación de dependencia, si les asigne la ayuda en el hogar en la correspondiente resolución de Programa Individual de Atención, consonte el establecido en el Decreto 176/2007, del 6 de septiembre, por lo que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema en la Comunidad Autónoma de Galicia, así como a la Orden del 17 de diciembre de 2007 por la que se establecen los criterios para la elaboración del programa individual de atención, fijación de las intensidades de protección de los servicios, régimen de incompatibilidades de las prestaciones y gestión de las prestaciones económicas.

El horario queda fijado de lunes a domingo de 8:00h.la 21:00h (incluidos los días festivos), quedando excluido el horario nocturno. No obstante y dependiendo de cada caso, se podrá prestar el servicio fuera del período señalado por posibles necesidades especiales debidamente justificadas y valoradas por el/a trabajador/a social, debidamente contemplado en el proyecto individual.

Las prestaciones en fines de semana y días festivos quedará limitada la aquellas atenciones de carácter personal necesarias para garantizar la cobertura de las necesidades básicas de la vida diaria.

Las horas mensuales de atención, con carácter general, se distribuirán de forma proporcional en el conjunto del mes. Cuando se hice varios momentos de atención dentro de un incluso día no se realizará por fracciones inferiores a 1 hora, salvo excepción justificada técnicamente que se fundamente en el imprescindible apoyo en la cobertura de necesidades de la vida diaria.

Se respetarán las condiciones de servicio reconocidas en su día a las personas ya incorporadas al SAF, sin perjuicio de la promoción de nuevas fórmulas organizativas que mejoren la gestión general del caso y que en ningún caso atenten contra los derechos de la persona usuaria.

Determinación horaria en régimen de libre concurrencia

Para las personas que no tengan el reconocimiento de la situación de dependencia, o no les asista el derecho de acceso efectivo al catálogo de servicios de atención a la dependencia segundo el calendario de implantación que se establece en la Ley 39/2006, el acceso al servicio, previa prescripción técnica favorable de los servicios sociales comunitarios, se resolverá en régimen de libre concurrencia de acuerdo con los criterios establecido en la Orden del 22 de enero de 2009, por la que se regula el servicio de ayuda en el hogar y en la ordenanza municipal reguladora del SAF en el Ayuntamiento de A Fonsagrada.

El horario queda fijado de lunes a viernes de 8:00h.la 21:00 h. Quedan excluidos los festivos y el horario nocturno. No obstante, y dependiendo de cada caso, se podrá prestar el servicio fuera del período señalado por posibles necesidades especiales debidamente justificadas y valoradas por el/a trabajador/a social, debidamente contemplado en el proyecto individual.

Las horas mensuales de atención, con carácter general, se distribuirán de forma proporcional en el conjunto del mes. Cuando se hice varios momentos de atención dentro de un incluso día no se realizará por fracciones inferiores a 1 hora, salvo excepción justificada técnicamente que se fundamente en el imprescindible apoyo en la cobertura de necesidades de la vida diaria.

Se respetarán las condiciones de servicio reconocidas en su día a las personas ya incorporadas al SAF, sin perjuicio de la promoción de nuevas fórmulas organizativas que mejoren la gestión general del caso y que en ningún caso atenten contra los derechos de la persona usuaria.

CLÁUSULA SEXTA.- RELACIONES ENTRE La ADMINISTRACIÓN Y El CONTRATISTA

El Ayuntamiento tendrá, en todo caso, las siguientes potestades en relación con la ejecución del servicio:

• Marcar las directrices de organización del servicio.

• Ordenar las modificaciones en la realización del servicio que el interés público aconseje y que le serán comunicadas con antelación suficiente a la entidad adjudicataria, así como establecer los indicadores y requisitos de calidad que esta tendrá que cumplir.

• Fiscalizar el servicio, inspeccionando las tareas que estén desarrollando para comprobar si son acordes con las indicaciones dadas, pedir cuanta información sea necesaria y dar las órdenes oportunas para mantener y restablecer la debida calidad en la realización del servicio.

• Dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas la cada usuario/la.

Serán deberes generales del contratista, además de las contenidas en otras cláusulas de este ruego y del pliego de cláusulas administrativas, las siguientes:

• Prestar el servicio con flexibilidad y adaptación a las distintas situaciones que puedan surgir, dado su carácter social.

• Cumplir las indicaciones del ayuntamiento dadas por el personal técnico de los servicios sociales respeto a las altas, bajas, extinciones, aumento o disminución del tiempo del servicio la cada persona usuaria así como de las modificaciones en la atención de los servicios objeto del presente contrato.

• Obtener todas las autorizaciones que sean necesarias en cada momento para realización de los servicios objeto del contrato.

• Contar, en todo momento, con los medios materiales y personales suficientes en número y calificación para atender los servicios objeto de contrato, asumiendo todos los costes derivadas de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades, tanto en la ejecución del servicio como en materia de personal, que en ningún caso se considerará como personal del Ayuntamiento, acreditándose el cumplimiento de la legislación y del convenio colectivo laboral de aplicación al servicio vigente en cada momento.

• Exigirles formación técnica a sus trabajadores en materias propias del servicio que deben llevar a cabo, en relación con la formación de los auxiliares del SAF y con todas las autorizaciones que la legislación exija o -en un futuro- pueda exigir.

• El personal que realiza la atención directa deberán evitar todo conflicto personal con los usuarios y sus familiares, informando de los posibles incidentes que surjan, de forma inmediata la persona que ejerza la coordinación del servicio dentro de la empresa adjudicataria, a cuál lo pondrá en conocimiento de la/lo técnica/lo municipal responsable y, de ser preciso, solicitará su intervención. El Ayuntamiento de A Fonsagrada, a través de la concejalía responsable de los servicios sociales, abrirá el correspondiente expediente informativo, se procediera.

• El personal asignado al servicio deberá mantener siempre e inescusablemente el secreto profesional en cuanto a lo que suceda en cada domicilio.

• De aquellas circunstancias que puedan vincularse la una situación de violencia doméstica o abandono de menores, ancianos o personas discapacitadas deberá dársele conocimiento, obligatoriamente y de inmediato, al personal municipal responsable del SAF.

• La empresa adjudicataria deberá utilizar el programa informático existente en el Ayuntamiento para introducir los datos relativos a la prestación del servicio.

• Les prohibirá a los trabajadores aceptar cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de los usuarios, así como dar cualquier tipo de información de carácter personal (teléfono móvil).

• En ningún caso el auxiliar de ayuda a domicilio, o cualquiera otra persona empleada o profesional de la entidad adjudicataria, podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin consentimiento del titular del incluso.

• La entrega de llaves del domicilio por parte del usuario a la empresa o al personal a su cargo tendrá un carácter excepcional y deberá ser comunicado al ayuntamiento y la autorización para su utilización deberá constar en el expediente de la empresa. En todo caso, la responsabilidad del uso que se haga de la misma vincula directamente al adjudicatario y la a los usuarios, sin que pueda alcanzar en ningún caso dicta responsabilidad al Ayuntamiento de A Fonsagrada.

• Lo/la auxiliar de ayuda a domicilio, o cualquiera otra persona o profesional de la entidad adjudicataria, en ningún caso podrá proceder al cobramento -ni con autorización expresa- de los haber, de cualquier naturaleza, del usuario.

• La empresa adjudicataria no podrá encomendar la realización del servicio al personal que tenga relación de parentesco con la persona usuaria de esta, hasta el 2º grado de afinidad y el 3º de consanguinidade.

• El adjudicatario se compromete a comunicar por escrito e inmediatamente cualquier alteración o modificación que se produzca en el domicilio respeto a las condiciones en las que este se inició, así como cualquier incidente que pueda producirse durante la realización del servicio. Informarán asimismo de cualquier anomalía de carácter higiénico-sanitaria que se había podido detectar.

• El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los servicios realizados así como de las consecuencias que se deduzcan para el ayuntamiento o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas de la ejecución del contrato. Serán por cuenta del adjudicatario las indemnizaciones que se puedan reclamar por daños o pérdidas con ocasión de la prestación del servicio por causa imputable a ella o al personal a su servicio.

• El adjudicatario deberá admitir, a requerimiento de los servicios sociales municipales, la posible incorporación de alumnado en prácticas de formación en este servicio que en ningún caso podrá sustituir al personal o profesionales de la entidad adjudicataria en las funciones y tareas objeto de los contratos. En caso de que la petición de esta incorporación venga de la empresa deberá comunicarse y autorizarse por el ayuntamiento.

• El adjudicatario deberá contar con una infraestructura adecuada para el desarrollo del servicio. La tal efecto deberá contar con un local en el tenérmelo municipal de Fonsagrada o municipios limítrofes (en un radio máximo de 20 kilómetros desde el casco urbano de Fonsagrada ), con el objeto de poder desarrollar entre la empresa y los servicios municipales una gestión y coordinación ágil y eficaz, así como de equipos de telefonía e informática precisos.

• El personal de la empresa adjudicataria del servicio deberá ir en todo momento uniformado e identificado en el tiempo del desarrollo del servicio.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE Los SERVICIOS

La recepción de la demanda y la valoración de los casos la realizarán los trabajadores del departamento de Bienestar Social, determinando las características de este, así como el tiempo necesario de atención.

Asignado el servicio, el Departamento de Servicios Sociales deberá comunicarle al adjudicatario, siempre previa conformidad de la persona beneficiaria del servicio, los siguientes aspectos:

• Concesión municipal del alta de las personas beneficiarias en el servicio de ayuda en el hogar y contrato con el/a beneficiario/la.

• Identificación, domicilio y número de teléfono del/a beneficiario/la o persona de contacto.

• Información social, así como, de ser el caso, aspectos relacionados con la salud del/a beneficiario/la, diagnóstico social, etc, que resulten imprescindibles para la correcta ejecución del servicio de ayuda en el hogar.

El plazo de inicio de la realización de los servicios la cada usuario no podrá exceder de 10 días naturales, contados a partir de la comunicación del alta. En los casos valorados cómo urgentes por los responsables municipales, el plazo de inicio deberá ser inmediato, siempre que la disponibilidad de personal así lo permita, y en ningún caso podrá exceder de 5 días naturales desde la comunicación.

La empresa contratista, a través de la persona de contacto designada, comunicará por escrito (vía fax o correo electrónico) o a través del programa informático existente, la fecha de inicio real del servicio y el nombre del auxiliar asignado al /a usuario/la.

La trabajadora social de la empresa adjudicataria del servicio de ayuda en el hogar emitirá los informes de seguimientos con una periodicidad mensual en el cual se harán constar todas las variaciones, evaluaciones e incidentes que se produzcan respecto a cada beneficiario del SAF así como número de horas y servicios realizados la cada persona usuaria, auxiliar que le atiende, y los cambios de auxiliar se es el caso.

La persona coordinadora que nombre la adjudicataria deberá mantener reuniones semanales con los técnicos municipales de los servicios sociales responsables para tratar todas aquellas cuestiones que se consideren necesarias para realizar un buen seguimiento de los casos atendidos y las posibles variaciones en los proyectos de intervención.

Anualmente, la empresa adjudicataria deberá presentar una memoria del desarrollo del servicio.

Todo esto se deberá cumplir habida cuenta los deberes derivados de la relación contractual de la empresa con su personal. No obstante, siempre que se produzca un cambio, tanto del plan de trabajo, de horario, como de personal, la entidad adjudicataria deberá comunicárselo, con la mayor brevedad posible, tanto al personal técnico municipal de Servicios Sociales- para que tales modificaciones sean aprobadas-, como al/a la usuario/a afectado, con el fin de evitar descuidos en la ejecución de los servicios.

Asimismo el ayuntamiento, previa fundamentación, podrá exigir el cambio del personal adscrito a un usuario, si lo considera necesario para el buen funcionamiento del servicio, o cuando aquel no se adapte al perfil adecuado, o surja otra dificultad.

La asignación por la empresa adjudicataria del servicio de ayuda en el hogar del personal auxiliar deberá realizarse con carácter racional.

CLÁUSULA OCTAVA.- NOMBRAMIENTO DE La PERSONA COORDINADORA Y PERSONAL QUE SE VA A EMPLEAR

Para la correcta coordinación de los servicios, el adjudicatario asignará dos personas diplomadas en Trabajo Social, ejerciendo el cargo de persona coordinadora, con las funciones de dirigir y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas la cada usuario/la, que mantendrá constantemente informados a los técnicos municipales responsables de la marcha del servicio, asumiendo las directrices indicadas por estos el fin de lograr una idónea implantación y realización del servicio.

La persona coordinadora estará durante lo horario de atención del servicio, permanentemente localizable, con el fin de resolver cuantos incidentes puedan producirse durante el desarrollo del servicio, la tal efecto deberá disponer de conexión permanente con los servicios sociales municipales mediante correo electrónico, fax, teléfono hizo o teléfono móvil.

La empresa adjudicataria del servicio de ayuda en el hogar desarrollará el servicio a través de trabajadoras/eres auxiliares de ayuda en el hogar, que contarán con la titulación requerida en cada momento para la prestación de servicios a las personas objeto de atención en el SAF, segundo el fijado en la propia orden autonómica que regula este servicio, y en la normativa laboral y formativa vigente en cada momento. Además, la empresa adjudicataria deberá mantener un programa de formación continuada para el personal adscrito la este contrato, adecuada para lo eficaz desempeño de las tareas encomendadas.

La empresa adjudicataria del servicio se obliga a disponer del personal necesario para la correcta ejecución del servicio. El personal que se emplee no tendrá ningún tipo de relación laboral, contractual o de naturaleza ninguna con el Ayuntamiento de A Fonsagrada, y la empresa deberán tener debidamente informado a su personal de esta cuestión, haciendo constar expresamente esta circunstancia en los contratos de personal que suscriba.

La empresa adjudicataria de los servicios deberá cumplir todas las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social e higiene en el trabajo referidas al propio personal a su cargo, y respetar los convenios colectivos en vigor.

CLÁUSULA NOVENA.- LOCAL DE REFERENCIA

La empresa adjudicataria deberá contar con un local de referencia, que será la sed operativa del programa, y que en todo caso deberá estar situado en el casco urbano del Ayuntamiento de la Fonsagrada. En este local contará con línea telefónica y conexión a internet, ademáis de los medios para la atención a las personas usuarias y el archivo de información de carácter confidencial. La persona coordinadora de este servicio por parte de la empresa deberá contar con un teléfono móvil para que el ayuntamiento pueda contactar con ella.

CLÁUSULA DÉCIMA.- SUBROGACIÓN DE PERSONAL

Actualmente el servicio de Ayuda en el Hogar prestara por la adjudicataria del servicio, que cuenta para la prestación del servicio con los trabajadores que constan en el ANEXO V del PCAP, respeto de los que el adjudicatario deberá asumir el deber de subrogación nos tener establecidos en el artículo 15 del convenio colectivo para la actividad de ayuda a domicilio de Galicia (DOG nº 31, del 16 de febrero de 2010).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- PROTECCIÓN DE DATOS

La entidad adjudicataria y el personal que emplee se obligan al cumplimiento estricto de las normas vigentes en materia de protección y tratamiento de datos de carácter personal en relación con los que conozcan por razón de la realización del servicio y, asimismo, al respeto del secreto profesional.

El adjudicatario del servicio se abstendrá de obtener otros datos personales de las personas usuarias, distintos de los suministrados por el Departamento de Bienestar Social, asimismo los datos facilitados desde lo citado departamento no podrán emplearse para otros fines distintos a los establecidos en el programa de ayuda en el hogar, quedando prohibida su publicación, y/o utilización para otras actividades ajenas al SAF del Ayuntamiento de A Fonsagrada.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- RESPONSABILIDAD CIVIL

En caso de accidente o de perjuicio de cualquier género que le ocurra a las personas usuarias durante o la causa del servicio, así como al personal de la empresa con ocasión del ejercicio de sus funciones, la empresa adjudicataria cumplirá con el dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que esta alcance de modo alguno al Ayuntamiento de A Fonsagrada.

La entidad adjudicataria deberá presentar, antes de la firma del contrato y del comienzo de los trabajos, copia de la póliza de responsabilidad civil, así como certificado o documento acreditativo expedido por la entidad aseguradora de que se encuentra al corriente de los pagados. Dicta póliza cubrirá los daños que pudieran producirse durante la ejecución del contrato y sus condiciones mínimas serán las siguientes:

1.- El valor mínimo de la suma asegurada en la dicha póliza por siniestro y año será de 1.000 .000.- Euros.

2.- Deberá cubrir la responsabilidad civil de explotación y patronal, así como, si fuera el caso, la responsabilidad de las subcontratas que pudieran realizar parte de los trabajos incluidos en el presente contrato.

3.- La responsabilidad civil patroal deberá cubrir los posibles accidentes de trabajo, con un sublímite por víctima de alomenos 150.000.- Euros.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- MEDIDAS EN CASO DE HUELGA

En el supuesto eventual de huelga general o huelga en el sector a lo que pertenecen los/las trabajadores adscritos al servicio, el adjudicatario se compromete a mantener informada a la entidad local de los incidentes y coordinará con la concejalía responsable de Bienestar Social los servicios mínimos.

Una vez finalizada, la entidad adjudicataria deberá presentar, en el plazo máximo de una semana, un informe -con la conformidad de la persona coordinadora del servicio- en el que se indiquen los servicios mínimos realizados y el número de horas o servicios que se dejaron de realizar.

Una vez comprobados los incumplimientos producidos como consecuencia de la huelga, la entidad municipal valorará las deduccións que correspondan en la factura. Esta valoración se le comunicará por escrito a la empresa contratista.

CLÁUSULA DECIMOCUARTA.- RÉGIMEN SANCIONADOR.

El ayuntamiento podrá exigir responsabilidad al contratista por la infracción de sus deberes con independencia del procedente respeto a la extinción del contrato.

Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

Faltas Leves:

• Retraso o descuido en el cumplimiento de los deberes.

• Desobediencia leve de las órdenes que emanan de la dirección del Servicio que se dicten para la eficaz y normal prestación del incluso.

• En general, la falta de puntualidad o el incumplimiento de sus deberes por descuido o descuido escusable.

• Todas las demás infracciones que no sean graves o muy graves.

Faltas graves:

• Trato incorrecto de los/las empleados/las de la empresa con los/las usuarios/las.

• La falsedad o falsificación de los servicios.

• Desobediencia grave de las órdenes que emanan de la dirección del Servicio que se dicten para la eficaz y normal prestación del incluso.

• En general, el incumplimiento grave de los deber y deberes con el usuario/la y la comisión de tres faltas leves en el transcurso de un año.

• No guardar el debido secreto profesional respeto de los asuntos que se conozcan en razón del servicio prestado y que perjudique al/a la usuario/la o a las familias empleándolo en provecho propio.

Faltas muy graves:

• La acumulación o reiteración de tres faltas graves cometidas en el transcurso de un año.

• Abandono del servicio, las faltas repetidas de puntualidad, el descuido o descuido continuado.

• La notoria falla de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del Servicio, tanto en su calidad como en la cantidad.

• La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenados por escrito por el personal técnico municipal o personas responsables, siempre que esta sea una actitud directamente imputable a la empresa o su directiva

responsables.

• Cualquier conducta constitutiva de delicto , especialmente las coacciones y robo a los/a las usuarios/las del servicio.

• Las ofensas verbales o físicas o el trato vexatorio las personas beneficiarias del servicio.

Las sanciones que se podrán imponer a la empresa contratista, y que se reducirá en la factura mensual, como resultado del expediente sancionador instruido la tal efecto serán como mínimo, y sin perjuicio de otras sanciones, las siguientes:

• En el caso de faltas leves; multa de hasta 300 €euros.

• En el caso de faltas graves; multa de 301 a 900 €euros.

• En el caso de faltas muy graves; multa de 901 a 1800 €euros.

La imposición de sanciones requerirá la tramitación del oportuno expediente sancionador. En dicho procedimiento se dará audiencia al contratista, se practicará la información y prueba necesaria para la justificación de los hechos, y se observarán las garantías jurídico-administrativas prescritas por la Ley 39/2015, del 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el que resulte aplicable. La resolución del expediente será competencia del órgano de contratación.

Pliego propuesto por la Alcaldía.

A Fonsagrada, en la fecha de la firma electrónica la margen

El alcalde

Argelio Fernández Queipo