



## CONCELLO DE BEGONTE

### **PREGO DE PRESCRICIÓNS TÉCNICAS QUE REXERAN A CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE AXUDA A DOMICILIO MODALIDADE DEPENDENCIA DO CONCELLO DE BEGONTE.**

#### **1.- OBXECTO DO CONTRATO.**

É o obxecto do presente contrato a prestación do servizo de axuda a domicilio, na modalidade de Dependencia, nos termos previstos nestas prescricións técnicas, así como o establecido na Ordenanza Municipal de Prestación do Servizo aprobada polo Pleno do Concello na sesión ordinaria celebrada o día 21 de marzo de 2014 ( BOP de Lugo nº 117, de 24 de maio ) , así como no título VII da Lei 13/2008, de Servizos Sociais de Galicia e no artigo 28 do Decreto 99/2012, de 16 de marzo polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e a súa financiación publicado no Diario Oficial de Galicia número 63 de data 30 de marzo de 2012 e no 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 do seu custo.

#### **2.- SERVICIO DE AXUDA A DOMICILIO**

Natureza do servizo:

1. O servizo de axuda no fogar (SAF) é un servizo público de carácter local consistente en ofrecer un conxunto de atencións a persoas ou unidades de convivencia no propio domicilio para facilitar o seu desenvolvemento e a permanencia no seu medio habitual.
2. O SAF poderá prestarse a calquera persoa ou unidade de convivencia para as cales, de acordo coa valoración técnica correspondente, supoña un recurso idóneo de atención. De xeito particular, atenderá persoas maiores con déficits de autonomía e persoas con discapacidade, especialmente cando carezan de apoio persoal no seu medio inmediato.
3. Tamén, con carácter subsidiario do programa de educación e apoio familiar , poderá dar unha resposta preventiva, educativa e socializadora fronte a diversas situacións de familias en risco de exclusión social.

Obxectivos:

1. Mellorar a calidade de vida das persoas usuarias.
2. Posibilitar a permanencia das persoas no seu contorno de convivencia habitual.
3. Favorecer e potenciar a autonomía persoal no propio domicilio.
4. Manter, mellorar e recuperar as redes de relación familiar e social.



## CONCELLO DE BEGONTE

5. Previr situacións de dependencia ou exclusión social.
6. Retardar ou evitara institucionalización.
7. Reforzar a solidariedade e potenciar o voluntariado social.

### **3.- PERSOAS DESTINATARIAS E FORMA DE ACCESO Ó SERVIZO.**

O presente contrato queda limitado ás persoas que, tendo recoñecida a situación de dependencia, se lles asigne a axuda no fogar na correspondente resolución de programa individual de atención, e consonte a aplicación do programa de asignación de recursos establecido no título II do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do programa individual de atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes.

### **4. PRESTACIÓNS OBXECTO DE CONTRATACIÓN.**

O SAF constitúeo o conxunto de actuacións levadas a cabo no domicilio das persoas en situación de dependencia, co fin de atender as necesidades básicas da vida diaria e incrementar a súa autonomía, posibilitando a permanencia no seu domicilio. Os servizos serán prestados por entidades ou empresas, acreditadas para esta función, e poderán ser os seguintes:

- a. Servizos relacionados coa atención persoal na realización das actividades da vida diaria.
- b. Servizos relacionados coa atención das necesidades domésticas ou do fogar: limpeza, lavado, cociña ou outros. Estes servizos só poderán prestarse conxuntamente cos sinalados no apartado anterior. (art. 23 da Lei 39/2006 na redacción dada polo RD-Lei 20/2012)

Como norma básica, todas as accións desenvolvidas dende o SAF terán un carácter complementario das capacidades da persoa usuaria e doutras do seu entorno inmediato.

De conformidade coa valoración técnica realizada polos Servizos Sociais Comunitarios, no marco do SAF poderán prestarse os seguintes tipos de atencións:

#### **A) ATENCIÓNS DE CARÁCTER PERSOAL NA REALIZACIÓN DAS ACTIVIDADES BÁSICAS DA VIDA DIARIA NO PROPIO DOMICILIO.**

- Asistencia para levantarse e deitarse.
- Apoio no coidado e hixiene persoal, así como para vestirse.



## CONCELLO DE BEGONTE

- Control do réxime alimentario e axuda, se é o caso, para alimentarse.
- Supervisión, cando proceda, das rutinas de administración de medicamentos prescritas por facultativos.
- Apoio para cambios posturais, mobilizacións, orientación espacio-temporal.
- Apoio a persoas afectadas por problemas de incontinencia.

### B) ATENCIÓNS DAS NECESIDADES DE CARÁCTER DOMÉSTICO E DA VIVENDA QUE INCIDAN E AXUDEN NA MELLORA DO ENTORNO DAS PERSOAS USUARIAS E A SÚA FAMILIA.

- Limpeza e mantemento da hixiene e salubridade da vivenda.
- Compra de alimentos e outros produtos de uso común.
- Preparación dos alimentos.
- Lavado e coidado das prendas de vestir.
- Coidados básicos da vivenda.

### C) ACOMPAÑAMENTO PERSOAL NA REALIZACIÓN DOUTRAS ACTIVIDADES NECESARIAS DA VIDA DIARIA.

- Acompañamento fóra do fogar para acudir a consultas ou tratamentos.
- Apoio na realización de xestións necesarias ou urxentes.

O servizo de axuda no fogar, unha vez garantido o nivel básico de atención, poderá incorporar, ademáis, os seguintes tipos de actuacións de **carácter complementario**:

- a. Actividades de acompañamento, socialización e desenvolvemento de hábitos saudables.
- b. Atencións de carácter psicosocial e educativo: intervencións técnico-profesionais formativas e de apoio ao desenvolvemento das capacidades persoais, á afectividade, á convivencia e á integración na comunidade, así como á mellora da estruturación familiar.
- c. Xantar sobre rodas.
- d. Lavandería no fogar.
- e. Transporte adaptado.
- f. Teleasistencia.
- g. Servizo de préstamo de axudas técnicas para persoas en situación de dependencia ou dependencia temporal. Para estes efectos enténdese por axuda técnica calquera produto, dispositivo,



## CONCELLO DE BEGONTE

equipamento, instrumento, tecnoloxía ou software, fabricado especialmente ou dispoñible no mercado, para prever, compensar, controlar, mitigar ou neutralizar deficiencias ou limitacións na actividade e restricións na participación social das persoas.

- h. Adaptacións funcionais do fogar.
- i. Servizo de podoloxía.
- j. Servizo de fisioterapia.

En ningún caso poderán formar parte das actuacións desenvolvidas polo servizo:

- a. A realización de actividades domésticas, que non fosen incluídas no proxecto de intervención e no acordo de servizo.
- b. Actuacións, que polo seu carácter sanitario, deban en todo caso, ser realizadas por persoal facultativo.

### **5.- DEREITOS DAS PERSOAS USUARIAS DO SERVIZO.**

As persoas usuarias do SAF, no marco dos dereitos que con carácter xeral se lle recoñecen na lexislación aplicable sobre Servizos Sociais e, se é o caso, sobre o procedemento administrativo común, terán dereito:

1. A ser tratadas co respecto debido á súa dignidade, intimidade e autonomía
2. A recibir unha atención adaptada ás súas necesidades, coa calidade e duración prescritas en cada caso.
3. A coñecer a organización e o Regulamento do SAF.
4. A coñecer a situación do seu expediente.
5. Ao tratamento confidencial dos seus datos de acordó co disposto na Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal.
6. A ser informadas, de maneira clara e precisa, sobre a intervención prevista e elixir libremente, dentro da capacidade de oferta do sistema e logo da valoración técnica, o tipo de medidas ou de recursos adecuados para o seu caso, así como a participar na toma de decisións que modifiquen o proceso de intervención acordado.
7. A calidade do servizo e a presentaren queixas e suxerencias ao/á Traballador/a Social coordinador/a do servizo.
8. A deixar de utilizar o servizo por vontade propia.
9. A acceder e utilizar os servizos en condicións de igualdade e non discriminación.
10. A ter asignada unha persoa profesional de referencia que actúe como interlocutora principal e que asegure a coherencia da intervención.



## CONCELLO DE BEGONTE

11. A recibir unha información de xeito áxil, suficiente, veraz e comprensible sobre os recursos e as prestacións do sistema galego de servizos sociais, así como a que sexan asistidas e orientadas nos trámites necesarios de cara ao seu acceso aos demais sistemas de benestar social.

### **7.- DEBERES DAS PERSOAS USUARIAS DO SERVIZO.**

As persoas usuarias, no marco dos deberes que con carácter xeral se establecen no artigo 7 da Lei 13/2008, de servizos sociais de Galicia, e, se é o caso, na lexislación vixente sobre o procedemento administrativo común, terán os seguintes deberes:

- a) Cumprir as normas, requisitos e procedementos para o acceso aos diferentes servizos.
- b) Facilitar a información precisa e veraz sobre as circunstancias determinantes para o acceso e utilización dos servizos, así como comunicar ao persoal de referencia os cambios de circunstancias familiares, sociais ou financeiras que puideren resultar relevantes na asignación, modificación, suspensión ou extinción das prestacións ou servizos.
- c) Cumprir coas condicións do servizo, facilitando e colaborando na execución das tarefas do persoal ao seu cargo e pondo á súa disposición, cando se trate dun servizo realizado no domicilio, os medios materiais necesarios.
- d) Colaborar co persoal encargado do seu caso, acudindo ás entrevistas programadas, seguindo as orientacións e participando no desenvolvemento das actividades incluídas no servizo, centro ou programa en función das súas capacidades e nos termos acordados en cada caso.
- e) Manter unha actitude positiva de colaboración coas persoas profesionais dos servizos sociais comunitarios, participando activamente no proceso pautado de mellora, autonomía persoal e inserción social.
- f) Facilitar e cooperar no seguimento, avaliación e inspección do servizo.
- g) Respetar a dignidade persoal e profesional das persoas que lles presten o servizo, así como respectar os límites das súas obrigas laborais.
- h) Participar no pagamento dos servizos naqueles supostos concretos que se establezan neste decreto e ñas normas municipais reguladoras correspondentes que o desenvolvan.
- i) A comunicar con dez días de antelación, en circunstancias ordinarias e previsibles, calquera ausencia temporal que puidese impedir ou dificultar a execución dos servizos que, se fose o caso, se prestasen no seu domicilio.

### **8.- PROFESIONAIS QUE INTERVEÑEN NA PRESTACIÓN DO SERVIZO.**

#### **1.- AUXILIARES DE AXUDA A DOMICILIO.**



## CONCELLO DE BEGONTE

Son as profesionais encargadas de realizar as tarefas asignadas no Programa individual de atención. A tal fin a empresa adxudicataria deberá subrogarse nos contratos das traballadoras que actualmente desempeñan o servizo no Concello. En canto ó novo persoal que sexa adscrito pola empresa o servizo a mesma deberá procurar:

- a) A formación previa como requisito indispensable para a execución das actividades a desenvolver de modo que a asignación da auxiliar sexa o máis adecuada posible ó perfil do usuario. Será requisito que o persoal que preste atención directa nos domicilios das persoas usuarias estea en posesión do título de formación profesional de grao medio de atención sociosanitaria ou equivalente, regulado no Real Decreto 496/2003, de 2 de maio, ou en posesión do certificado de profesionalidade de atención sociosanitaria a persoas no domicilio ou equivalente, regulado no Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, polo que se establecen os certificados de profesionalidade da familia profesional de servizos socioculturais e a comunidade.
- b) A substitución de auxiliares deberá consensuarse cos técnicos municipais, sen menoscabo do seu dereito a vacacións, baixas por enfermidade, etc.. Asimesmo os técnicos municipais, previa fundamentación, poderán requirir o cambio de persoal adscrito a un caso se o considera necesario para o desenvolvemento do mesmo.
- c) A empresa disporá de persoal para substituír de inmediato a calquera auxiliar que por distintas causas teña que faltar a un servizo, sen que o usuario deixe de percibi-lo en ningún momento.
- d) Para a selección de persoal, as empresas contratarán preferentemente a aquelas persoas que asistisen a cursos de formación organizados por entidades públicas e privadas que imparten cursos na comunidade autónoma.
- e) A empresa adxudicataria deberá realizar actividades formativas periódicas destinadas ás auxiliares de axuda a domicilio consensuando os seus contidos coa Traballadora Social e coa Alcaldía do Concello de BEGONTE . Indicará no seu proxecto o número de horas que dedicará á formación por categoría profesional e terá en conta igualmente a Lei 39/2006 de 14 de abril de Promoción da Autonomía Persoal e Atención ás persoas en situación de Dependencia así como a lexislación de desenvolvemento.

2.- COORDINADOR/A DE AXUDA A DOMICILIO. A entidade que resulte adxudicataria asignará un/a coordinador/a con titulación de Diplomado Universitario en Traballo Social e cuas funcións será:

- A. Efectuar a programación e seguimento da prestación do servizo.



## CONCELLO DE BEGONTE

B. Dirixi-las actividades e controla-lo correcto desenvolvemento das prestacións asignadas a cada usuario pola Traballadora Social Municipal e que teñen que ser desenvolvidas polos auxiliares domiciliarios.

C. Manter constantemente informados ós responsables municipais da marcha do servizo, asumindo as directrices que o Concello dicte á entidade, en todo o referente á adecuada atención a cada usuario e á boa marcha do servizo en xeral. Así, alómenos unha vez ao mes, reunirse coa Traballadora Social e coa Concellalía de Servizos Sociais, para:

- Recibir altas, baixas e modificacións de prestacións do servizo por parte dos técnicos municipais.
- Propoñer ou orientar posibles modificacións de servizos ós usuarios en alta para que os técnicos municipais resolvan o oportuno, a tal efecto, realizará informes sociais dos usuarios, que lle sexan solicitados polos técnicos municipais.

D. Realizar visitas domiciliarias ós usuarios coas seguintes finalidades:

- Inicio do servizo e presentación da auxiliar de axuda a domicilio.
- Seguimento do Servizo.
- Resolución de posibles incidencias.

3.- PROFESIONAL DE REFERENCIA. Segundo o que se establece no artigo 24 da Lei 13/2008, no ámbito dos servizos sociais comunitarios asignarase a cada persoa que acceda ao sistema un ou unha profesional de referencia, co obxecto de dar coherencia e continuidade ao itinerario de intervencións e garantir o acceso aos diferentes servizos e prestacións que a persoa ou, se é o caso, a súa familia, precisan. A persoa profesional de referencia actuará como interlocutor principal das persoas que se lle asignen, asegurando a globalidade e integralidade da intervención e velando polo respecto dos dereitos e deberes das persoas expresado no capítulo II deste decreto. A persoa profesional de referencia será un traballador ou traballadora social dos servizos sociais comunitarios, sen prexuízo da designación para estes efectos doutro profesional do equipo cando así se xustifique polas características da intervención que se debe realizar en cada caso. Ademais, tendo en conta os programas que se desenvolven, a organización do servizo e as características particulares do caso, poderán designarse ademais, como xestor do caso, a persoa técnica do equipo que posúa o perfil profesional ou o labor funcional máis idóneo. De acordo coas disponibilidades dos servizos sociais comunitarios, a persoa usuaria poderá solicitar de maneira motivada o cambio de profesional de referencia.



## CONCELLO DE BEGONTE

### 4.-TRABALLADORA SOCIAL DE SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS DO CONCELLO DE BEGONTE.

Correspondenlle as seguintes funcións e cometidos en relación co SAF dependencia:

- A programación e organización xeral do servizo.
- A difusión de información e orientación sobre o servizo de cara á comunidade.
- A recepción das demandas e valoración das necesidades de acordo co baremo establecido.
- A programación de cada servizo concreto.
- A coordinación dos/as diferentes axentes intervintes.
- A avaliación e modificacións no servizo.

### 9.- DEREITOS E OBRIGAS RECÍPROCAS DA CORPORACIÓN E A ENTIDADE ADXUDICATARIA.

O Concello de Begonte, ostentará, en todo caso, as potestades e obrigas seguintes:

- a) A dirección, planificación e avaliación do servizo, a través da Traballadora Social e da Concellalía de Servizos Sociais.
- b) Determinar explícitamente, os casos que deberán atenderse fixando o contido concreto do servizo, horario de prestación, frecuencia, data de inicio e finalización do mesmo.
- c) Fiscalizar a xestión do contratista a cuio efecto poderá inspeccionar as tarefas que se estén desenvolvendo para comprobar se son acordes coas indicacións dadas, pedir documentación e informes á entidade e dictar as ordes oportunas para manter ou restablecer a debida calidade do servizo.
- d) Impoñer o contratista ás correccións pertinentes por razón das infraccións que cométese, e) Obrigación de aboar o importe dos servizos prestados na forma establecida no presente prego de condicións.

O Contratista con carácter xeral e en relación coa prestación do servizo estará obrigado a:

- a. Dispoñer dunha sede permanente no Concello de Begonte ou no ámbito da provincia de Lugo, con teléfono, e-mail e fax funcionando en horario equivalente ó da prestación do servizo.
- b. Disporá de teléfono móbil que garanta a localización do coordinador por parte das auxiliares en caso de producirse incidencias durante a xornada de traballo,





## CONCELLO DE BEGONTE

- así como dos usuarios, co fin de que sexan resoltas no momento en que se produzan.
- c. Asumirá os gastos de roupa de traballo identificativas e o material necesario para o desempeño das súas funcións.
  - d. Asumirá os gastos derivados do desprazamento das auxiliares aos domicilios dos usuarios según o establecido no convenio regulador deste colectivo.
  - e. Colaborará, a través do seu persoal técnico e auxiliar a que se fagan efectivos os dereitos e deberes dos usuarios.
  - f. Facilitará a coordinación entre auxiliares e técnicos municipais.
  - g. Asumirá a súa Responsabilidade Civil e a do seu persoal a través das pólizas de seguros que precise.
  - h. Se a empresa dispón de Sistemas de Calidade deberán ser entregados nos Servicios Sociais Municipais para coñecer a súa repercusión principalmente no referente ós usuarios.
  - i. O adxudicatario e o seu persoal deberán respetar en todo caso as prescricións da Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal e o Real Decreto 994/1999, de 11 de xuño, polo que se aproba o Regulamento de medidas de seguridade de ficheros automatizados que conteñan datos de carácter persoal respecto ós datos deste carácter relativos a persoas usuarias do proxecto.
  - j. O adxudicatario non poderá utilizar para sí nen proporcionar a terceiros, datos dos traballos realizados en virtude do seguinte contrato, nen publicar total ou parcialmente o contido dos mesmos sen autorización do Concello de Begonte.
  - k. Adopta-las medidas necesarias, así como establecer aquelas de contratación laboral, cujas características favorezan a permanencia dos seus traballadores, ós efectos de garantir a continuidade do servizo, e evita-la súa rotación, en domicilios de distintos usuarios ós habituais.
  - l. Deberá estar debidamente autorizada de conformidade co establecido no título VIII da Lei 13/2008, de servizos sociais de Galicia e na normativa reguladora do réxime de autorización e acreditación dos programas e centros de servizos sociais.

### 10.- HORARIO E INICIO DA PRESTACIÓN DO SERVIZO.

O horario diurno de prestación do servizo comprenderá entre as 8:00 e as 22:00 horas nos días laborables.



## CONCELLO DE BEGONTE

Previa prescrición técnica dos servizos sociais municipais poderase prestar o servizo en domingos e festivos, aplicándose nestes casos o incremento no prezo/hora que figura nos Pregos de Cláusulas Administrativas.

Enténdese por festivo os estipulados no calendario laboral vixente para o municipio de Begonte.

O prazo de inicio da prestación do servizo pola Entidade contratante non será superior a 7 días hábiles, a partir do recibo da orde de alta. En caso de extrema urxencia dictaminada polos servizos sociais municipais deste Concello, o Servizo deberá prestarse como máximo dentro das 48 horas posteriores. Estas situacións, salvo pacto expreso en contrario, non poderán exceder do 10% dos servizos programados ao mes.

### **11.- ORGANIZACIÓN DO SERVIZO**

A relación Entidade adxudicataria - Concello de Begonte canalizarase a través da Concellalía de Servizos Sociais, e a responsable técnica é a Traballadora Social do Concello.

### **12.- VALORACIÓN E ALTA NO SERVIZO.**

O acceso será prioritario e directo para as persoas que tendo o recoñecemento dunha situación de dependencia, se lles asigne a axuda no fogar na correspondente resolución do programa individual de atención, e consorte a aplicación do programa de asignación de recursos, establecido no título II do Decreto 15/2010 do 14 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da dependencia, o procedemento para a elaboración do programa individual de atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos.

Para estes efectos, o concello de Begonte, cando sexa o caso, prodecerá a dar de alta as persoas en agarda, de acordo coa orde de prelación establecida no programa de asignación de recursos.

A Concellalía Delegada de Servizos Sociais, comunicará á entidade adxudicataria por escrito, a orde de alta, utilizando a tal efecto as canles habituais e para casos de urxencia ben o fax, o correo electrónico ou calquer outro medio polo que se poida deixar constancia da mesma. En dita comunicación determinarase:

- a) Datos da persoa beneficiaria do servizo e do coidador habitual ( se existise)
- b) Prestacións específicas na atención a cada usuario.
- c) Intensidade horaria según o determinado no seu programa individualizado de atención.



## CONCELLO DE BEGONTE

A empresa adxudicataria comunicará por escrito ó Concello o cumprimento das ordes recibidas por éste, especificando datas en que se producen altas, baixas ou modificacións do servizo.

En caso de baixa do servizo O Concello remitirá unha orde escrita na que constará a identificación do usuario, a data de efecto e os motivos.

### **13.- CONTROL DA PRESTACIÓN DO SERVICIO.**

Unha vez comunicada pola entidade adxudicataria ós servizos sociais municipais o comezo da prestación, os técnicos municipais comprobarán a materialización e calidade dos servizos prestados.

Os Servizos Sociais Municipais podrán contactar coa Entidade adxudicataria sempre que o consideren oportuno, a fin de recabala información sobre os usuarios e a marcha xeral do Servizo, establencendo como mínimo unha reunión mensual para o seguimento do servizo.

Para o abono dos servizos prestados ademáis da presentación da factura que reúna os requisitos regulamentariamente establecidos a entidade adxudicataria deberá:

- a) Presentar na Alcaldía ou Concellalía Delegada con periodicidade mensual fotocopia e orixinal para o seu cotexo, dos TC1 e TC2 debidamente cumplimentados e aboados, correspondentes a tódolos traballadores da empresa que realizan a prestación obxecto do contrato.
- b) Con anterioridade á presentación da factura a entidade adxudicataria deber presentar relación nominal dos usuarios adscritos con especificación dos servizos prestados, as horas realizadas diariamente e as altas e baixas producidas nese mes. Esta será comprobada polos servizos sociais municipais e posteriormente conformada pola Alcaldía e será a base para confeccionar a factura mensual.
- c) No caso de que existan discrepancias entre as facturas presentadas pola Entidade e as comprobadas polos servizos sociais municipais, correxirase na factura do mes seguinte.

O/a Traballador/a social garantirá unha supervisión do servizo efectivamente prestado, que se realizará sempre que as circunstancias a fagan necesaria e, como mínimo cunha periodicidade de dous meses.

Da supervisión realizada quedará constancia no correspondente expediente individual.



## CONCELLO DE BEGONTE

Mediante esta supervisión revisarase e axustarase, se fose o caso, o contido das prestacións expresado no proxecto de intervención e no acordó do servizo.

Sen prexuízo do parágrafo anterior, anualmente os Servizos Sociais Comunitarios realizarán a revisión da situación económica dos/as beneficiarios/as, aos efectos de determinar as posibles variacións na porcentaxe de participación dos/as mesmos/as no financiamento do servizo.

### **14.- RELACIONES COS USUARIOS.**

A entidade e o persoal que presta a atención deberá eludir todo conflito persoal eos usuarios, informando expresamente ós servizos sociais municipais de todo incidente para que conxuntamente sexa resolto.

O persoal da entidade deberá cumprir as medidas de seguridade e hixiene establecidas na lexislación vixente así como manter sempre inexcusablemente o secreto profesional e outros principios do seu Código Deontolóxico. En xeral deberá realizar as súas funcións en relación co usuario de conformidade ás regras de boa fe e dilixencia.

A entidade adxudicataria deberá prohibir ós seus traballadores o recibo de calquer tipo de gratificación, donación ou contraprestación económica por parte dos usuarios, sendo os responsables do seu cumprimento, debendo informar os servizos sociais municipais de calquer situación desta natureza que se produza.

Se a entidade adxudicataria tivese no seu poder as chaves do domicilio do usuario, terá que ter autorización escrita de este, e a responsabilidade será de ambas partes. Non obstante, é preceptivo que a entidade adxudicataria comunique por escrito ós servizos sociais municipais relación dos usuarios dos que dispoñen de xogo de chaves.

O contratista asume a responsabilidade do correcto funcionamento do servizo, así como dos danos que o seu persoal poida ocasionar, por calquera causa, no domicilio das persoas usuarias, no seu mobiliario, instalacións, obxectos persoais etc. e deberán proceder ó cumprimento do disposto nas normas vixentes baixo a súa responsabilidade, sen que ésta repercuta en ningún caso no Concello de Begonte.

### **15.- SUSPENSIÓN DO SERVICIO.**

Son causa de suspensión temporal do servizo, previo informe razoado do persoal técnico coordinador do servizo, que deberá incorporarse ao expediente persoal, as que seguen:



## CONCELLO DE BEGONTE

- Ausencia temporal do domicilio: neste caso o servizo poderá suspenderse por un máximo de dous meses, debendo a persoa usuaria acreditar as causas que motivan a súa ausencia.
- Modificación temporal das causas que motivaron a necesidade do servizo: poderá suspenderse o servizo en tanto persista o cambio de circunstancias causantes da suspensión, coa excepción das prazas vinculadas a un dereito exercido dentro do Sistema de Autonomía e Atención á Dependencia, suposto no que se estará ao disposto na normativa reguladora.

### 16.- EXTINCIÓN E MODIFICACIÓN DO SERVIZO.

1. Son causas de extinción do SAF as seguintes:

- A renuncia da persoa usuaria.
- O cambio do PIA ou do Proxecto de Intervención que implique o cambio de asignación de recurso e a súa incompatibilidade co SAF.
- A comprobación de ocultación ou falsidade dos datos esixidos para a súa concesión.
- O falecemento da persoa usuaria.
- O traslado definitivo da súa residencia fóra do termo municipal.
- Incumprimento reiterado dos deberes e obrigas establecidas para as persoas usuarias na prestación do servizo.
- Ingreso con carácter definitivo en centro residencial.
- A falta reiterada do pagamento do servizo.
- Desaparición das causas que deron orixe á concesión do servizo.

2. Ademais, con carácter xeral, a alteración das circunstancias tidas en conta para a concesión do servizo poderá dar lugar á modificación das condicións de prestación das que fora concedido inicialmente. Os cambios de circunstancias, en calquera caso, deberán substanciarse no expediente individual mediante un novo Informe Social.

3. Cando se trate dun servizo asignado a persoas en situación de dependencia na correspondente resolución do PIA, consonte o establecido no Decreto 176/2007, do 6 de setembro, polo que se regula o Procedemento para o Recoñecemento da Situación de Dependencia e do Dereito ás Prestacións do Sistema na Comunidade Autónoma de Galicia, a incoación, por parte da entidade titular do servizo, dun expediente de extinción ou modificación das condicións de prestación do servizo deberá notificarse en todo caso ao órgano competente para dictar resolución de PIA.



## CONCELLO DE BEGONTE

### **17.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN NO CASO DE QUEIXA NO LIBRO DE RECLAMACIÓNS.**

O Libro de Reclamacións estará a disposición das persoas usuarias nas dependencias da "Casa do Concello" destinadas aos Servizos Sociais Comunitarios.

Presentada a reclamación, entregaráselle unha copia ao/á usuario/a, outra para a entidade prestadora e outra remitirase ao Servizo de Inspección correspondente da Xunta de Galicia.

A avaliación da reclamación realizaraa o/a responsable superior da entidade prestadora, previas as actuacións e informes que estime procedentes. De considerarse procedente, analizarase a necesidade de tomar medidas que solucionen o problema á persoa reclamante.

De non considerarse procedente, informarase ao/á reclamante da improcedencia, debidamente motivada.

En ambos os dous supostos, o órgano competente para resolver dará traslado da resolución que recaiga ao/á reclamante e ao Servizo de Inspección correspondente da Xunta de Galicia.

### **18.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSOAL.**

A Entidade adxudicataria, en canto o tratamento de datos de carácter persoal relativos ós usuarios do servizo, deberá respetar, en todo caso, as prescricións da Lei Orgánica 15/1999 de 13 de decembro, B.O.E. número 298 , de 14 de decembro de 1999 , de Protección de datos de carácter persoal.

A empresa adxudicataria, en canto o tratamento de datos de carácter persoal ou relativos os usuarios/as do servizo, deberá respetar en todo caso as prescricions da Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro de protección de datos de carácter persoal, especialmente deberá cumprir as seguintes obrigacions, conforme o disposto nos artigos 9 e 12 da citada norma:

- a) A empresa adxudicataria non aplicara tales datos nen os utilizara para fins distintos a prestación do servizo que constitue o obxecto do presente Prego.
- b) Non comunicara tales datos, nen sequera para a súa conservación, a outras persoas, físicas ou xuridicas, salvo nos casos previstos na lexislacion vixente.
- c) A empresa adxudicataria comprométese a adoptar as medidas de índole técnica e organizativa necesarias que garantan a seguridade dos datos de carácter persoal e eviten a súa alteración, perda, tratamento ou acceso non autorizado, habida conta



## CONCELLO DE BEGONTE

do estado da tecnoloxía, a natureza dos datos almacenados e os riscos os que están expostos, xa proveñan da acción humana ou do medido físico ou natural.

- d) Unha vez cumprida a prestación contractual, os datos pertencentes as persoas usuarias deberán ser devoltos pola empresa o Departamento de Servicios Sociais do Concello de Begonte, así como calquer soporte ou documento no que conste algún dato de carácter persoal obxecto do tratamento, salvo aqueles que a empresa deba conservar no seu poder segundo o disposto na lexislación vixente.

A este respecto cando finalice a vixencia do contrato, a entidade adjudicataria, entregará á Alcaldía ou Concellalía Delegada todos os arquivos que conteñan datos de carácter persoal, insertados nos correspondentes arquivos ou por calquer medio almacenados, con compromiso expreso de cumprimento da Lei.

Asimesmo semestralmente durante a vixencia do contrato deberá entregar informe de situación da inscrición do ficheiro da Axencia Española de Protección de Datos.

### **19.- REXIME SANCIONADOR.**

A empresa adjudicataria será sancionada nos seguintes supostos: FALTAS.

Faltas leves: Son faltas leves da empresa no desenvolvemento dos servizos:

- a) O retraso, negligencia ou descuido no cumprimento das obrigas.
- b) O trato incorrecto eos usuarios/as.
- c) Alterar sen autorización os horarios do SAF establecidos nas ordes de empresa ou partes de traballo.
- d) Non levar visible a tarxeta identificativa, ou non levar a roupa de traballo regulamentaria completa durante a xornada de traballo.
- e) E calquera outra falta leve establecida no Capítulo X do Convenio Marco Estatal de Servizos de Atención as persoas dependentes e desenrolo da promoción da autonomía persoal publicado na RESOLUCION de 26 de marzo de 2008, da Dirección Xeral de Traballo (BOE número 79, de 1 de abril de 2008) ou na Lei 13/2008, de 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia.

Faltas graves: Son faltas graves imputables a empresa no desenvolvemento dos servizos:

- a) A falta de puntualidade na prestación que ocasione un grave prexuízo ou distorsión no servizo.
- b) A negligencia ou cumprimento defectuoso inexcusable das obrigas contractuais.



## CONCELLO DE BEGONTE

- c) O trato vexatorio o usuario/a, salvo que revestise características tais que fixesen califica-lo como de moi grave.
- d) A vulneración do deber de gardar secreto respecto os datos de carácter persoal que se coñezan en razón das actividades que se realizan, que non constitúan infracción moi grave.
- e) Excluir da prestación do servico, sen causa xustificada, a toda persoa que reúna os requisitos incluídos no presente prego e sea prescrito este servico polo Concello de Begonte.
- f) A non remisión sen causa xustificada, da documentación técnica nos prazos previstos no contrato.
- g) En xeral o incumprimento grave dos deberes e obrigas co usuario/a e o Concello, así como, a comisión de tres faltas leves no transcurso dun ano.
- h) E calquera outra falta grave establecida no Capítulo X do Convenio Marco Estatal de Servicos de Atención as persoas dependentes e desenrolo da promoción da autonomía persoal publicado na RESOLUCION de 26 de marzo de 2008, da Dirección Xeral de Traballo (BOE numero 79, de 1 de abril de 2008) ou na Lei 13/2008, de 3 de decembro, de Servicos Sociais de Galicia

Faltas moi graves: Son faltas moi graves imputables a empresa no desenvolvemento dos servicos:

- a) O abandono do servico, sen causa xustificable.
- b) A falsidade ou falsificación das actividades realmente desenroladas.
- c) A vulneración do deber de gardar secreto respecto dos datos de carácter persoal que se coñezan en razón das actividades que se realicen, en materia moi grave (Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro).
- d) Calquera conducta constitutiva de delito.
- e) As ofensas verbais ou físicas ou o trato vexatorio grave o usuario/a.
- f) O acompañamento dun familiar, amigo ou persoa con relación co auxiliar de axuda a domicilio no domicilio do usuario/a.
- g) Subcontratar a prestación do servico sen autorización da Administración contratante.
- h) Incumprir as directrices que se reserva a Administración no cumprimento do servico, ou impedir qe esta poida desempeñar as funcións de fiscalización e control que lle son propias.
- i) En xeral, as accións ou omisións que supoñan infracción, ou incumprimento do servico obxecto do contrato e as características do mesmo que se opoñan manifesta e notoriamente a este prego.
- j) A acumulación ou reiteración de tres faltas graves no transcurso dun ano.





## CONCELLO DE BEGONTE

- k) E calquera outra falta moi grave establecida no Capítulo X do Convenio Marco Estatal de Servizos de Atención as persoas dependentes e desenrolo da promoción da autonomía persoal publicado na RESOLUCION de 26 de marzo de 2008, da Dirección Xeral de Traballo (BOE numero 79 , de 1 de abril de 2008) oo na Lei 13/2008, de 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia.

A comisión das faltas anteriormente descritas sancionaranse mediante Resolución da Alcaldía, mediante a incoación do oportuno expediente e con audiencia previa do adxudicatario.

As sancions a impor a empresa son as seguintes:

- a) A Comisión dalgunha falta leve podera dar lugar, previo expediente instruído o efecto, con audiencia do adxudicatario, o apercibimento da empresa contratante.
- b) A Comisión de calquera falta grave podera dar lugar, previo expediente instruído o efecto, con audiencia da empresa contratante, a imposición de sanción pecuniaria de ata o 10% do importe anual do contrato.
- c) A Comisión de calquera falta moi grave podera dar lugar, previo expediente instruído o efecto, e con audiencia do contratista, a imposición de sanción entre o 10% e o 15% do importe anual do contrato e/ou a resolución do contrato.

Todo elo sen prexuízo das oportunas sancions que a empresa determine o persoal auxiliar de axuda a domicilio conforme ao Réxime Disciplinario establecido no Convenio Marco Estatal de Servizos de Atención as persoas dependentes e desenrolo da promoción da autonomía persoal publicado na RESOLUCION de 26 de marzo de 2008, da Dirección Xeral de Traballo (BOE numero 79, de 1 de abril de 2008) oo na Lei 13/2008, de 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia.

### **20.- MEDIDAS EN CASO DE FOLGA XERAL.**

No suposto eventual de folga legal no sector ao que pertencen os traballadores adscritos ao servizo, a empresa adxudicataria deberá manter permanentemente informado ao Departamento de Servizos Sociais do Concello de Begonte, das incidencias e desenvolvemento da folga. En calquer caso o dereito de folga non exime do cumprimento dos servizos mínimos dirixidos a cubrir os servizos que teñan asignadas tarefas de aseo e atención persoal, así como os que correspondan os beneficiarios que carezan de apoio social algún.



## CONCELLO DE BEGONTE

Unha vez finalizada, a mencionada folga, a empresa adxudicataria deberá presentar un informe no que se indique os servizos mínimos prestados e o número de horas e servizos que no seu caso se deixasen de prestar. Dito informe deberá presentarse no prazo máximo dunha semana tras a finalización da folga, coa conformidade do/a responsable técnico do servizo. Comprobados os incumprimentos periódicos como consecuencia da folga, o Concello de Begonte, procederá a valorar a dedución que corresponda a factura do período en que se produciu a folga legal.

Dita valoración comunicárase por escrito a entidade adxudicataria, para a súa dedución na factura correspondente.

### **21.- MELLORAS QUE PODEN OFERTAR AS EMPRESAS.**

No transcurso da prestación do servizo calquera tipo de mellora do servizo proposta pola empresa adxudicataria será obxecto de estudo polo Departamento de Servizos Sociais do Concello de Begonte en orde a ofrecer a maior calidade posible do SAF. As melloras poden referirse a formación técnica, outras relativas ao desenvolvemento da prestación nos domicilios particulares e outras melloras que poidan ser obxecto de regulación desde este Concello para a súa supervisión técnica.

### **22.- REXIME SUPLETORIO.**

A prestación do servizo - no non previsto no presente prego - axustarase ao disposto na Ordenanza Municipal de Prestación do Servizo (aprobada polo Pleno do Concello na sesión ordinaria celebrada o día 21 de marzo de 2014 e publicada no BOP de Lugo nº 117, de 24 de maio); así como no título VII da Lei 13/2008, de Servizos Sociais de Galicia, no Decreto 99/2012, de 16 de marzo polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e a súa financiación (publicado no Diario Oficial de Galicia número 63 de data 30 de marzo de 2012) e no 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 do seu custo.

Begonte, 14 de Outubro de 2014

A Traballadora Social.

Asdo. Natalia Puente Piñeiro.