

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL AYUNTAMIENTO DE MURAS (LUGO)

1. FUNDAMENTACIÓN Y OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto la ejecución material del servicio de ayuda a domicilio hogar, en los términos previstos en las prescripciones técnicas y en el pliego de cláusulas administrativas, de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley 13/2008, de 3 de diciembre de servicios sociales de Galicia, que en el artículo 11.1.f establece que le corresponde a los servicios sociales comunitarios la gestión del servicio de ayuda en el hogar, así como la participación en la gestión de las prestaciones destinadas a garantizar la autonomía personal y la atención a la dependencia, recogidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, que introduce importantes cambios que afectan a la propia concepción de los servicios de ayuda en el hogar, a sus características e intensidades.

Así mismo, en concordancia con la Ley 13/2008, de 3 de diciembre de servicios sociales de Galicia, se desarrolló la Orden del 22 de enero de 2009 que regula de forma general, los servicios de ayuda en el hogar que se desarrollen en el territorio de nuestra Comunidad Autónoma, el Decreto 99/2012, de 16 de marzo (DOGA núm. 63, de 30 del marzo,) modificado por el Decreto 148/2014, del 6 de noviembre, que regula los servicios comunitarios y su financiación, estableciendo, además nuevas reglas de cálculo para el copago de los servicios con el objeto de evitar la disparidad entre distintos puntos del territorio y mejorar la viabilidad financiera del sistema, 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 las atenciones a las personas en situación de dependencia y se determina el sistema de participación de las personas usuarias en la financiación de su coste.

La orden de 31 de mayo de 2016 por la que se modifica el módulo de financiación del servicio de ayuda en el hogar a las personas en situación de dependencia, modifica los criterios para la financiación del servicio de ayuda en el hogar, recogidos en el anexo III del Decreto 99/2012. Finalmente tener en cuenta la Ordenanza municipal del servicio de ayuda en el hogar del Ayuntamiento de Muras (BOP de Lugo núm. 204, del 5 de septiembre de 2018), y sus modificaciones posteriores (BOP de Lugo núm. 201, del 2 de septiembre de 2019) y (BOP de Lugo núm. 247, del 28 de Octubre de 2019).

2.OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA EN EL HOGAR

Los objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio son:

- Mejora de la calidad de vida de los usuarios.



- Permitir la permanencia de las personas en su entorno de convivencia habitual.
- Fomentar y mejorar la autonomía personal en el hogar.
- Mantener, mejorar y recuperar las redes de relaciones familiares y sociales.
- Prevenir situaciones de dependencia o exclusión social.
- Retrasar o evitar la institucionalización.
- Fortalecer la solidaridad y mejorar el voluntariado social.

3.PERSONAS DESTINATARIAS/OS DEL SERVICIO

El servicio está abierto a todas las personas o unidades de convivencia domiciliadas en el municipio de Muras para quienes, de acuerdo con la evaluación técnica correspondiente y el procedimiento establecido, representa un recurso ideal de atención. También puede proporcionar una respuesta preventiva y socializadora a diversas situaciones de familias en riesgo de exclusión social. En particular, el servicio servirá a personas mayores con déficit de autonomía y personas con diversidad funcional, especialmente cuando carecen de apoyo personal en su entorno inmediato, distinguiendo los siguientes tipos de acceso:

- a) **SAD libre concurrencia:** Dirigida a personas que no tienen un derecho reconocido de atención dentro del sistema de atención de autonomía y dependencia.
- b) **SAD Dependencia.** Dirigida a los dependientes que tienen una resolución que aprueba el programa de atención individual (PIA) en el marco del Sistema de atención de la dependencia y la autonomía (SAAD).

En todo caso, se dará prioridad en el acceso al servicio a las personas que tengan un derecho reconocido de atención dentro del sistema de autonomía y atención a la dependencia.

4. CONTENIDO DEL SERVICIO

1. De acuerdo con la evaluación técnica realizada por los servicios sociales que en cada caso corresponden, se pueden brindar los siguientes tipos básicos de atención:

a) Atención personalizada en la realización de las actividades básicas de la vida diaria en el propio hogar:

- Ayuda para levantarse y acostarse.
- Apoyo para el cuidado personal y la higiene, así como para vestirse.
- Control de la dieta y ayuda, si es necesario, para alimentar.
- Supervisión, cuando corresponda, de las rutinas de administración de medicamentos prescritas.
- Apoyo a cambios posturales, movilizaciones, orientación espacio-temporal.



- Apoyar a las personas afectadas por problemas de incontinencia.
- Otras tareas para promover la atención integral del usuario.

b) Atención a las necesidades de carácter doméstico y del hogar que afectan y ayudan a mejorar el entorno de los usuarios y sus familias. Si es el caso de que ciertas tareas domésticas, como lavar la ropa y la comida en el hogar, puedan ser facilitadas por servicios específicos:

- Limpieza y mantenimiento de la higiene y saneamiento de la vivienda.
- Compra de alimentos y otros productos de uso común.
- Preparación de alimentos.
- Lavado y cuidado de la ropa.
- Apoyar la unidad familiar.
- Cuidado básico del hogar (esto se hace para ayudar a los usuarios en las tareas diarias según la necesidad: barrer, fregar pisos, limpiar inodoros, fregar y colocar los utensilios de uso diario, limpiar el polvo, hacer las camas ... Todos ellos se remitieron a la unidad beneficiaria o de convivencia, según la evaluación técnica).

Este tipo de atención se puede proporcionar en parte, si es necesario, mediante programas específicos de lavandería o alimentación en el hogar.

c) Apoyo personal en la realización de otras actividades necesarias de la vida cotidiana, como el apoyo en procedimientos administrativos, judiciales o similares urgentes, así como el seguimiento de las intervenciones realizadas por el sistema de salud.

d) Atención psicosocial y educativa: intervenciones de capacitación técnico-profesional y apoyo para el desarrollo de capacidades personales, afectividad, convivencia e integración en la comunidad, así como la mejora de la estructura familiar.

2. Además, una vez que se garantiza el nivel básico de atención, el servicio de ayuda a domicilio puede incorporar, entre otras, las siguientes acciones y servicios:

- Actividades de apoyo, socialización y desarrollo de hábitos saludables.
- Servicio de préstamos para asistencia técnica o productos de soporte para personas en dependencia o dependencia temporal. Para estos propósitos, producto de asistencia técnica o soporte significa cualquier dispositivo, equipo, instrumento, tecnología o software, especialmente fabricado 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 personas
- Brindar atención remota a través de tele salud y dispositivos similares
- Adaptaciones funcionales del hogar.
- Servicio de diafonía.
- Servicio de fisioterapia.
- Terapia ocupacional.

Cualquier acción que implique un costo adicional correrá a cargo del beneficiario (viaje, compra de alimentos, medicamentos, etc.).



Se firmará un acordo de servicio entre el usuario y el titular, en el que se recogerá el contenido particular de las atenciones a pagar, la programación temporal del beneficio, la intensidad de tiempo y los compromisos de ambas partes, incluido el compromiso de copago correspondiente.

3. Sin perjuicio de la ejecución de todas las tareas contenidas en dicho acuerdo, el conjunto de atención del SAF tendrá un carácter solidario y no sustituirá las capacidades propias del usuario o de otras personas de su entorno inmediato, para que se facilite y promueva su autonomía.

4. En ningún caso podrán formar parte de las acciones desarrolladas por el servicio:

- La realización de actividades domésticas que no se incluyeron en el proyecto de intervención y el acuerdo de servicio.
- Las acciones, que debido a su naturaleza sanitaria, deben en cualquier caso ser llevadas a cabo por personal opcional.

5.DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los derechos que la legislación aplicable en materia de servicios sociales para todos los/as usuarios/as de la prestación básica de la SAD están consagrados en el art. 6 del Reglamento que regula el Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Muras.

5.DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los deberes que la legislación aplicable en materia de servicios sociales para todos los/as usuarios/as de la prestación básica de la SAD están consagrados en el art. 7 del Reglamento que regula el Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Muras.

7. DEBERES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

1. La entidad adjudicataria, deberá estar debidamente autorizada de conformidad con el establecido en el **Decreto 254/2011, del 23 de diciembre**, por lo que se regula el **régimen de registro, autorizaciones, acreditaciones y la inspección de los servicios sociales de Galicia**, así como por el establecido en la **Ley 13/2008, de 3 de diciembre de servicios sociales de Galicia**.

2. La empresa adjudicataria deberá contar con un programa de ayuda en el hogar autorizado en el ámbito de este Ayuntamiento, requisito necesario para la formalización del contrato.

3. La empresa deberá contar con oficina en el término Municipal de Muras. Dicha oficina o local tendrá los medios apropiados para archivar información de carácter confidencial, para celebrar



reuniones y debe tener una línea telefónica y conexión a internet. Además, para permitir el contacto permanente durante el período de servicio, la persona coordinadora debe tener un teléfono móvil.

Dicha acreditación puede hacerse presentando un contrato de arrendamiento o escritura de propiedad en el que se especifique claramente la dirección de la instalación. Esta documentación debe estar acreditada al momento de firmar el contrato.

4. La empresa adjudicataria deberá acreditar una estructura organizativa sólida que haga viable el cumplimiento de los compromisos que va a adquirir en cuanto a la responsabilidad jurídica, económica y técnica.

5. La empresa adjudicataria deberá tener contratada durante la prestación de los servicios una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra los daños causados a terceros y los riesgos derivados de la prestación del servicio, con las coberturas que la normativa vigente tenga determinadas.

6. La entidad adjudicataria asumirá con el inicio del contrato, la prestación del servicio a la todas las personas usuarias que se encuentren de alta en ese momento, que podrían estimarse en unos 50 usuarios/as y un total de 1.918 horas mensuales aproximadamente, de las que 1.610 horas corresponden a horas de dependencia y 308 horas a libre concurrencia.

7. La entidad adjudicataria se compromete a realizar la gestión anteriormente expuesta, con la diligencia y coordinación necesaria con el fin de que el programa de ayuda en el hogar y las personas usuarias atendidas en ese momento no se vean afectados por los cambios, con total garantía de continuidad del servicio, con la misma cobertura y características en cuanto a intensidades, horarios y tipología de atenciones que venían recibiendo.

8. El personal que preste atención directa en los domicilios de las personas usuarias estará formado por auxiliares de ayuda en el hogar, que en el caso de prestar el servicio a personas en situación de dependencia valorada, deberán estar en posesión del título técnico en atención a la personas en situación de dependencia o equivalente, regulado en el Real decreto 1593/2011, del 4 de noviembre, o en posesión del certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria la personas en el domicilio o equivalente, regulado en el Real decreto 1379/2008, del 1 de agosto, por lo que se establecen los certificados de profesionalidad de la familia profesional de servicios socioculturales y a la comunidad. En todo caso, se estará a lo que se dispone en el artículo 12.2º de la orden, del 22 de enero de 2009, por lo que se regula el servicio de ayuda en el hogar.

9. El servicio estará coordinado por personal técnico, con una diplomatura o Grado en Trabajo Social. La ratio de profesionales necesarios, en función de los beneficiarios atendidos, será la siguiente:

Número de personas usuarias	Personal técnico mínimo
50 a 99	1 técnico/a titulado/a jornada completa
100 a 199	2 técnicos/as titulados/as jornada completa
200 a 399	3 técnicos/as titulados/as jornada completa
Incrementos sucesivos	Por cada grupo de 200 usuarios, habrá un aumento de 1 técnico con derecho al día completo



10. La entidad adjudicataria le facilitará al personal la equipación necesaria y suficiente para el desarrollo de su actividad, que como mínimo incluirá los guantes y los uniformes precisos para trabajar que deberán llevar serigrafiado un distintivo en el que se ilustren las siglas de la entidad titular del servicio: Ayuntamiento de Muras. Servicios sociales.

El Ayuntamiento de Muras facilitará el logotipo referido anteriormente.

11. La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en material laboral y de seguridad social, así como en las relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo. La empresa está obligada al cumplimiento del convenio colectivo laboral que sea de aplicación en cada momento. Deberá disponer de los recursos necesarios para garantizar la aplicación del plan de riesgos laborales, cumpliendo el establecido en la normativa que sea de aplicación.

12. La entidad adjudicataria adoptará las medidas laborales necesarias que favorezcan la permanencia de los/las trabajadores/las, tratando de garantizar la continuidad del servicio evitando las rotaciones y cambios de auxiliares del servicio, circunstancia que produce desajustes, desorientación y puede interferir en la intimidad del/a usuario/la.

13. Las/os trabajadoras/es de la empresa no podrán aceptar contraprestaciones económicas de los usuarios al materializar los servicios.

14. La/el auxiliar de ayuda en el hogar no podrá utilizar el transporte propio para el transporte del usuario/la.

15. La/el auxiliar del servicio en el hogar, no podrá estar en posesión de las llaves del domicilio del/a usuario/la, ni permanecer sólo en la dirección del beneficiario sin autorización de esta Administración Local.

16. Cuando la empresa adjudicataria admitiera la incorporación de alumnos/as en prácticas, comunicará esta circunstancia al Departamento de Servicios Sociales, que autorizará dicha actividad, tras la consulta y posterior consentimiento de la persona usuaria. Los/las alumnos/as en prácticas siempre estarán acompañados por los titulares de los servicios, y nunca los podrán sustituir.

17. La empresa adjudicataria está obligada a asumir todas las órdenes de alta que se informen por parte del departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Muras, con los contenidos, características del servicio, intensidades y horarios que se determinen.

18. El adjudicatario asume la responsabilidad del correcto funcionamiento del servicio, así como de los daños que su personal pueda ocasionar, por cualquiera causa, en la dirección de las personas usuarias, en su mobiliario, instalación, objetos personales..., y deberán proceder al cumplimiento de lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que esta repercuta en ningún caso en el Ayuntamiento.

19. Mediante informe del departamento de servicios sociales, la empresa está obligada a cambiar la auxiliar asignada a un caso, cuando se considere que no se adapta al perfil del/a usuario/a.



20. La empresa tiene el deber de acudir a las reuniones a las que sea convocada por el Ayuntamiento.

21. La empresa está obligada a presentar una memoria anual sobre la ejecución del servicio en la primera quincena del mes de enero. Además de lo anterior, el departamento de servicios sociales podrá solicitar durante el año memorias sobre la evolución del servicio, para poder realizar su evaluación.

8. FUNCIONES DE LOS COORDINADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA

1. Dirección y coordinación del personal de atención directa.
2. Coordinación con los trabajadores/las sociales del Ayuntamiento, encargados/las de la planificación, coordinación y control del servicio para garantizar el correcto funcionamiento de este.
3. Mantener reuniones periódicas con las auxiliares de ayuda en el hogar y con el/la trabajador/a social de los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento, al menos una vez al mes y siempre que éste lo requiera ante posibles incidentes y eventualidades.
4. Mantener constantemente informados a los responsables municipales del funcionamiento del servicio, asumiendo las directrices que el ayuntamiento dicte a la entidad en todo el referente a la idónea atención de cada usuario y el buen funcionamiento del servicio en general.
5. Realizar un seguimiento individualizado de los casos con visitas domiciliarias, y presentar los informes con una periodicidad mínima de 2 meses.
6. El trabajador/a Social, coordinador de la entidad deberá presentar mensualmente, junto con la factura de los servicios prestados, un informe en el que conste el número de usuarios atendidos en cada modalidad, las horas realizadas, así como los incidentes producidos en la prestación del servicio.
7. Realizar visitas domiciliarias a las personas usuarias con las siguientes finalidades:
 - Inicio del servicio y presentación de la/el auxiliar de ayuda en el hogar
 - Seguimiento del servicio
 - Resolución de posibles incidentes
8. Recibir altas, bajas y modificaciones de prestaciones del servicio por parte de los técnicos del Ayuntamiento.

9. DEBERES DEL AYUNTAMIENTO



Al Ayuntamiento como entidad responsable de la gestión del servicio público de ayuda en el hogar, le corresponde:

1. La dirección, planificación, evaluación, control y fiscalización del servicio.
2. Determinar explícitamente los casos que deberán atenderse fijando el contenido concreto del servicio, horario de la prestación, frecuencia, fecha de inicio y finalización del mismo.
3. Comunicar por escrito, por los medios telemáticos más adecuados, las solicitudes de alta, bajas o modificaciones.
4. El Ayuntamiento está obligado a supervisar la organización y ejecución global del servicio, así como a proponer los cambios que se pudieran considerar con el fin de optimizar la ejecución de este.
5. El Ayuntamiento está obligado a supervisar y revisar los servicios concretos que se presten a cada usuario/a.
6. El Ayuntamiento será competente para realizar modificaciones en la ejecución de los servicios, circunstancia que deberá comunicar a la empresa por los medios que se determinen.
7. El Ayuntamiento está obligado a coordinarse con la empresa adjudicataria, facilitando la ejecución del servicio.

<p>10. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO. NORMAS GENERALES PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.</p>

El desarrollo del Servicio de Ayuda en el Hogar se regirá por unas normas básicas que alcanzan tanto a los/las trabajadores/as como a las personas usuarias del SAF.

Estas normas serán el reglamento de funcionamiento del programa.

Independientemente de las normas que puedan ir implantándose en el proceso de ejecución del servicio, por necesidad de este, se establecen cómo normas básicas las siguientes:

1. El tiempo de atención en cada domicilio, periodicidad y las funciones y tareas a desarrollar, serán las establecidas en el proyecto de intervención.
2. El/la auxiliar del SAF se ajustará a las normas detalladas en el acuerdo del servicio y cuando, por cualquiera motivo, la/el usuario/a quiera modificar algún aspecto de este, deberá informarlo que tiene que solicitar la modificación en el Ayuntamiento en las dependencias de servicios sociales, que iniciará las gestiones oportunas que den lugar, en su caso, la modificación de la prestación.
3. Como norma general, la auxiliar no trabajará en el domicilio del/a usuario/a en ausencia de este, salvo por causa justificada e informada por el departamento de servicios sociales.



4. Cualquier incidente o sugerencia de el/la usuario/a respecto del servicio deberá ponerlo en conocimiento del/a trabajador/a social y no será dirimido entre la/el auxiliar del SAF y el/la usuario/a.
5. Cuando por cualquier circunstancia fuera preciso realizar un cambio de horario o relevo de una auxiliar de ayuda en el hogar, se comunicará la persona interesada en la mayor brevedad posible.
6. La/el auxiliar del SAF no podrá ser acompañado/a por nadie ajeno al SAF cuando acude a su trabajo.
7. La atención establecida en el acuerdo del servicio y en el proyecto de intervención individual no puede interferir ni limitar el derecho del/a usuario/a a su intimidad, por lo que la/el auxiliar nunca hará comentarios de los usuarios/as.
8. La persona usuaria correrá con los gastos de los productos necesarios para la limpieza, aseo, comida, desplazamientos a médicos o para la realización de gestiones.
9. A los auxiliares del SAF no les está permitido recibir o custodiar dinero, joyas ni ningún objeto del/a usuario/la.
10. La/el auxiliar del SAF no dispondrá de llaves de ningún domicilio, excepto cuando las condiciones de la situación concreta así lo exijan, siempre con la demanda y consentimiento de la/el usuario/a. La responsabilidad relativa al uso será de la entidad prestadora y de la persona beneficiaria, eximiendo al Ayuntamiento de Muras de cualquier tipo de responsabilidad.
- 11.- El/La trabajador/a social del ayuntamiento deberá poner en conocimiento de la entidad adjudicataria cuántos aspectos puedan ser objeto de actitudes y medidas preventivas para el desarrollo del trabajo.

11. COMUNICACIÓN DE LAS ALTAS E INICIO DEL SERVICIO

1. Los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento, comunicarán a la empresa, por escrito, la asignación de los servicios, haciendo constar:

- Datos del/l@s usuarios/as del servicio.
- Proyecto de intervención, en el que contendrá, número de horas mensuales de atención, tareas que se realizarán, días de servicio y horario de atención.

2. El plazo de inscripción en el servicio será de una semana como máximo, desde que la persona usuaria se le asigne el recurso desde el Programa de asignación de recursos para las personas que acceden al servicio en la modalidad de dependencia, o desde que se le apruebe su solicitud desde la Alcaldía, para aquellos que acceden al servicio en la modalidad de libre concurrencia. Para los usuarios a quienes se les otorga el servicio, por emergencia, el período de registro será de un máximo de dos días.



3. En casos urgentes y/o de extrema necesidad debidamente justificada, por resolución razonada del alcalde o del miembro de la corporación local responsable de los servicios sociales, la provisión del servicio de inmediato, a propuesta de los servicios sociales comunitarios básicos del Ayuntamiento y sin perjuicio de la posterior instrucción del correspondiente expediente.

4. Por parte de la empresa adjudicataria, se deberá dar cuenta a los técnicos municipales responsables de cualquier incidente o alteración en el estado de la persona usuaria y de cualquier circunstancia que varíe o agrave las necesidades personales de los/las usuarios/las, con el fin de realizar los oportunos acoplamientos.

12. HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La intensidad del servicio se determinará, en general, en horas mensuales de atención, distribuidas de acuerdo con las necesidades del usuario y el informe social.

La intensidad del servicio de ayuda a domicilio para las personas atendidas bajo el sistema de autonomía personal y atención de dependencia estará predeterminada en su programa de atención individualizada. Su aplicación por hora será flexible y acorde con el proyecto de intervención, de modo que, como mínimo, se garantice la cobertura de las necesidades de cuidado personal en la realización de las actividades básicas de la vida diaria, todos los días de la semana.

En el Servicio de Ayuda a Domicilio a través de la competencia gratuita, la intensidad del servicio se determinará por el informe realizado por el departamento de servicios sociales del ayuntamiento, teniendo en cuenta que la intensidad no puede exceder las 40 horas por mes para cada beneficiario/a y de estos, el tiempo para llevar a cabo el cuidado doméstico no excederá de 3 horas por semana, excepto por prescripción técnica motivada.

En los casos en que el Servicio esté destinado únicamente a la atención domiciliaria básica, tendrá una intensidad máxima de 10 horas por mes.

El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 21:00 p.m., a menos que el motivo técnico especifique lo contrario.

Se considerarán horas de prestación comunes/laborables: los lunes a viernes de 8:00 a 21:00 y los sábados de 8:00 a 15:00 y se considerarán las horas festivas los sábados de 15:00 a 21:00, domingos y días festivos 08:00 a 21:00.

La empresa adjudicataria tiene el deber de prestar el servicio en los horarios concretos establecidos para cada caso en el proyecto de intervención.

13. INTENSIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



1. La intensidad del servicio se determinará, en general, en horas mensuales de atención, distribuidas de acuerdo con las necesidades del usuario y el informe social.
2. La intensidad del servicio de ayuda a domicilio para las personas atendidas bajo el sistema de autonomía personal y atención de dependencia estará predeterminada en su programa de atención individualizada. Su aplicación por hora será flexible y acorde con el proyecto de intervención, de modo que, como mínimo, se garantice la cobertura de las necesidades de cuidado personal en la realización de las actividades básicas de la vida diaria, todos los días de la semana.
3. En el Servicio de Ayuda a Domicilio a través de la competencia gratuita, la intensidad del servicio se determinará en la prescripción hecha por el departamento de servicios sociales del Ayuntamiento, teniendo en cuenta que la intensidad no puede exceder las 40 horas por mes para cada beneficiario y de estos, el tiempo para llevar a cabo el cuidado doméstico no excederá de 3 horas por semana, excepto por prescripción técnica motivada.

En los casos en que el Servicio esté destinado únicamente a la atención domiciliaria básica, tendrá una intensidad máxima de 10 horas por mes.

14. SERVICIOS NO PRESTADO

En el caso de desplazamiento al domicilio del usuario para los efectos de prestación del servicio, si este estuviera ausente sin aviso previo, se abonará, igualmente, el coste completo del servicio.

15. FACTURACIÓN MENSUAL DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

El servicio será abonado a la entidad adjudicataria por el Ayuntamiento, previa presentación de la factura mensual, por el importe del número de horas efectivamente prestadas y que fueron autorizadas previamente por esta corporación, especificando las horas prestadas individualmente a cada usuario/a.

Junto con las facturas la empresa adjudicataria, deberá presentar un informe de incidentes mensual donde figuren recogidos las altas, bajas, suspensiones y modificaciones del servicio.

Se presentarán tres facturas diferentes:

- Horas prestadas en la modalidad de libre concurrencia.
- Horas prestadas en días laborables en la modalidad de dependencia.
- Horas prestadas en festivos en la modalidad de dependencia.

El pago se efectuará por mensualidades vencidas, y será requisito previo la conformidad del responsable del servicio en el Ayuntamiento.



En caso de que habían existido errores entre las facturas presentadas por la Entidad y las comprobadas por los técnicos municipales, se subsanarán según el criterio que suela la Administración.

16. RÉGIMEN SANCIONADOR

El Ayuntamiento podrá exigir responsabilidades a empresa contratista por la infracción de sus deberes. La empresa adjudicataria será sancionada en los siguientes supuestos:

FALTAS LEVES

- a) El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de los deberes
- b) El trato incorrecto de los usuarios.
- c) Alterar sin autorización los horarios de SAF establecidos en las órdenes de la empresa o partes de trabajo.
- d) No llevar la ropa de trabajo reglamentaria durante la jornada de trabajo.
- e) Relevo de auxiliares sin comunicación previa al Ayuntamiento y al usuario, la excepción de una emergencia sobrevenida.
- f) Y cualquier otra falta leve establecida en el capítulo X del Convenio Marco Estatal de Servicios de atención a personas dependientes y desarrollo de la promoción de autonomía personal, publicado en la resolución de 25 de abril de 2012 de la Dirección General de Trabajo (BOE 119, de 18 de mayo de 2012) o en la ley 13/2008, del 3 de diciembre, de Servicios Sociales de Galicia.

FALTAS GRAVES

- a) La falta de puntualidad en la prestación que ocasione un grave perjuicio o distorsión en el servicio.
- b) El descuido o cumplimiento defectuoso inexcusable del deber contractual.
- c) El trato vejatorio a la/al usuaria/o salvo que revistiera característica tales que hicieran calificarlo de muy grave.
- d) Desatender las necesidades básicas de atención establecidas en el plan de trabajo.
- e) Excluir de la prestación del servicio, sin causa justificada, a toda persona que reúna los requisitos incluidos en el presente pliego y sea prescrito este servicio por el Ayuntamiento de Muras.
- f) La no remisión sin causa justificada, de la documentación técnica en los plazos previstos en el contrato.



- g) En general el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con los usuarios/as y el Ayuntamiento, así como la comisión de tres faltas leves en el transcurso de un año.
- h) Y cualquier otra falta grave establecida en el capítulo X del Convenio Marco Estatal de Servicios de atención a personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal publicada en la Resolución de 25 de abril de 2012 de la Dirección General de Trabajo (BOE número 119, de 18 de mayo de 2012) o en la Ley 13/2008, de 3 de diciembre de Servicios Sociales de Galicia.

FALTAS MUY GRAVES

- a) Obstaculizar la inspección y fiscalización del personal del ayuntamiento.
- b) El abandono del servicio sin causa justificable.
- c) La falsedad o falsificación de las actividades realmente desarrolladas.
- d) El incumplimiento de los deberes impuestos por la Ley Orgánica 3/2018 de 5 abril y sus normas de desarrollo y en todo caso a la vulneración del deber de secreto profesional respecto los datos de carácter personal de los usuarios que se conozcan en razón de las actividades que se realicen.
- e) Cualquier otra constitutiva de delito.
- f) En general, las acciones u omisiones que supongan infracción o incumplimiento del servicio objeto del contrato y las características del incluso que se opongán manifiesta y notoriamente la este pliego.
- g) La acumulación o reiteración de tres faltas graves en el transcurso de un año.
- h) Y cualquier otra falta muy grave establecida en el capítulo X del Convenio Marco Estatal de Servicios de atención a personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal publicada en la Resolución de 25 de abril de 2012 de la Dirección General de Trabajo (BOE número 119, de 18 de mayo de 2012) o en la Ley 13/2008, de 3 de diciembre de Servicios Sociales de Galicia).

La comisión de faltas anteriormente descritas se sancionará mediante Resolución de la Alcaldía, mediante la incoación del oportuno expediente y con audiencia previa del adjudicatario.

Las sanciones a imponer a la empresa son las establecidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

17. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA

En el supuesto de huelga del sector a los que pertenecen los/las trabajadores adscritos al servicio, la entidad adjudicataria estará obligada a prestar los servicios mínimos que fije la administración competente.



Previo al inicio de la huelga la entidad deberá presentar al Ayuntamiento un informe propuesta de servicios mínimos, siendo el Ayuntamiento quien indique los servicios mínimos que deberán prestar conforme, en su caso, con las resoluciones de las administraciones competentes.

La empresa adjudicataria deberá informar a los servicios sociales municipales del desarrollo de la huelga y de los posibles incidentes que redunden en el servicio.

Una vez terminada la huelga, presentarán un informe detallado de las horas de servicios prestadas y no prestadas, con el fin de que una vez comprobados los incumplimientos por consecuencia de la huelga, este Ayuntamiento proceda a valorar la deducción que corresponda en la facturación. Esta valoración será comunicada por escrito a la entidad adjudicataria para que esta proceda su deducción en la factura correspondiente o, en su caso, en el siguiente período de facturación.

18. PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria del servicio se abstendrá de obtener otros datos personales de los usuarios, distintos de los proporcionados por el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

Además, los datos proporcionados por el Departamento de Servicios Sociales no pueden utilizarse para fines distintos a los establecidos en el programa de ayuda a domicilio, y su publicación y / o uso para cualquier otra actividad fuera del servicio y el Departamento mencionado está prohibido.

En todo caso el tratamiento de la información contenida en los expedientes se realizará de acuerdo con lo previsto en Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2008, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

