

Proposta de Prego de Prescricións Técnicas.

Concello de Santiago de Compostela

1.- OBXECTO DO PREGO	4
2.- NATUREZA, OBXECTIVOS E PRINCIPIOS XERAIS DO SERVIZO OBXECTO DE CONTRATACIÓN.	4
3.- OBXECTO DO CONTRATO	6
3.1.- Obxecto do Contrato	6
3.2.- Horas que se Contratan e prazo de execución.....	7
3.3.- Prestacións que inclúe o servizo de axuda no fogar.....	8
3.4.- Prestacións que exclúe o servizo de axuda no fogar	9
4.- CRITERIOS XERAIS DE ORGANIZACIÓN DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR MUNICIPAL.....	10
4.1.- Persoas destinatarias.....	10
4.2.- Formas de acceso ao servizo	10
4.2.1.- Modalidade de acceso directo (SAF Dependencia)	10
4.2.2.- Acceso por libre concorrencia (SAF Prestación básica).....	10
4.3.- Horario e intensidade da atención	10
4.4.- Condicións xerais de prestación do servizo.....	11
4.5.- Potestades Municipais.....	13
5.- REPOSABILIDAD DA ENTIDADE LICITADORA NA ORGANIZACIÓN DO SERVIZO	14
5.1.- Acceso.....	14
5.2.- Alta no Servizo.....	14
5.3.- Modificacións	15
5.4 Suspensións e ausencias.....	16
5.5 Execución e Seguimento do Servizo.....	16
5.6.- Baixa.....	18
5.7.- Outras Obrigacións en relación ao Servizo.....	18
6.-RECURSOS HUMANOS.....	19
6.1.- Características Xerais.....	19
6.2. Actuacións en caso de folga.....	22
6.3.- Perfís Profesionais	22
6.3.1.- Responsable de coordinación.	23
6.3.2- Coordinador/a Técnico/a	23
6.3.3.- Axudante de coordinación:	25
6.3.4.- Terapeuta Ocupacional	25
6.3.5.- Persoal de atención directa no domicilio (Auxiliar de axuda no fogar)	26

6.3.6.- Persoal auxiliar administrativo.....	27
7.-MEDIOS MATERIALES.....	27
7.1. A Oficina.....	27
7.2. Roupa de Traballo, EPIs e Axudas Técnicas.....	28
7.3. Medios Tecnolóxicos.....	28
8.- AXUDAS TÉCNICAS E SERVIZOS COMPLEMENTARIOS.....	29
8.1.- Características Xerais.....	29
8.2. Axudas técnicas e cesión de material de uso individual:.....	30
8.3. Servizos profesionais complementarios ás prestacións básicas:.....	32
9.- CALIDADE DO SERVIZO, SEGUIMENTO E AVALIACIÓN.....	33
9.1. Plan de Calidade da entidade.....	34
9.2. Queixas e Suxestións.....	35
10.- DIRECCIÓN E COORDINACIÓN DO SERVIZO.....	36
11.- FACTURACIÓN.....	36
12.	

1.- OBXECTO DO PREGO.

Este prego recolle a regulamentación das condicións técnicas que han de servir de base para a contratación e execución da prestación do servizo de axuda no fogar no Concello de Santiago de Compostela. En definitiva, describe as obrigacións, condicións e actividades específicas que deben ser asumidas e desenvolvidas pola entidade que resulte adxudicataria do Servizo de Axuda no Fogar (en diante SAF).

O presente prego de prescricións técnicas, xunto co prego de cláusulas administrativas particulares, forma parte do presente contrato, sendo o seu clausulado de obrigado cumprimento para as entidades licitadoras no marco da elaboración das súas propostas técnicas, así como para a entidade adxudicataria durante a execución do contrato.

Tendo presente a necesidade de dispor dun servizo municipal de axuda no fogar, en adiante SAF, capaz de dar resposta áxil e eficiente ás necesidades sociais da veciñanza no seu domicilio (en especial, daquelas persoas que se atopan nunha situación de vulnerabilidade social), en condicións de igualdade dentro do mesmo termo municipal, a licitación do contrato de axuda no fogar realízase sen recorrer á división en lotes, xustificando esa decisión no establecido no art. 99.b da Lei 9/2017, de 8 de novembro, de contratos do sector público, pola que se traspón ao ordenamento xurídico español as Directivas do Parlamento Europeo e do Consello 2014/23/UE e 2014/24/UE, de 26 de febreiro de 2014, que establece como “motivo válido...” “...o feito de que, a realización independente das diversas prestacións comprendidas no obxecto do contrato dificultara a correcta execución do mesmo dende o punto de vista técnico”, aspecto que foi reflectido no correspondente informe técnico emitido polo Departamento municipal de Servizos Sociais.

2.- NATUREZA, OBXECTIVOS E PRINCIPIOS XERAIS DO SERVIZO OBXECTO DE CONTRATACIÓN.

De conformidade co previsto na Ordenanza municipal reguladora do servizo de axuda no fogar vixente, o servizo de axuda no fogar é un servizo público de carácter local, que ofrece un conxunto de atencións ás persoas ou unidades de convivencia no propio domicilio, para facilitar o seu desenvolvemento e a permanencia no seu contorno habitual.

A prestación do Servizo de axuda no fogar debe realizarse buscando a proximidade entre os profesionais que o prestan, as persoas usuarias e a comunidade na que se desenvolve; así como a calidade del emprego que se materializa na mellora das condicións laborais e a implantación de modelos organizativos que permitan incrementar a porcentaxe de traballadores/as a xornada completa.

O servizo de axuda no fogar adopta unha perspectiva integral e normalizadora, naquelas situacións en que teñan limitada a súa autonomía persoal ou nos casos de desestructuración familiar (Ordenanza municipal reguladora do servizo).

Son obxectivos específicos do servizo de axuda no fogar os seguintes:

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

- Previr situacións de dependencia ou exclusión social.
- Retardar ou evitar a institucionalización.
- Apoiar e complementar a labor da familia en situacións de sobrecarga derivadas da atención de persoas dependentes ou de crise familiar.
- Favorecer a conciliación da vida familiar e laboral.
- Cando a persoa usuaria do servizo é un menor de idade en situación de desprotección ou grupos familiares con excesivas cargas, o obxectivo será Posibilitar a permanencia do menor coa súa familia, apoiando a esta nas súas responsabilidades de atención para con el, que se orientará a compensar as limitacións de autonomía e as carencias obstaculizadoras da integración familiar mediante axudas profesionais de tipo doméstico, persoal, apoio e reforzo didáctico, formativo, instrutivo ou similar para a realización das actividades cotiás. Igualmente, preténdese dar resposta, no seo da unidade familiar, ás necesidades básicas dos menores (físicas, emocionais, educativas, sociais,...)

Na execución da prestación do servizo de axuda no fogar, nos termos establecidos no presente prego, deberán observarse, en todo caso, os seguintes principios:

Principios xerais:

- **Principio de Responsabilidade pública:** Os servizos obxecto deste contrato manterán, durante toda a súa vixencia, a cualificación xurídica de servizos públicos municipais, reservándose o concello de Santiago de Compostela, as facultades de supervisión, vixilancia, control, fiscalización e avaliación continuada da prestación dos servizos obxecto do contrato.
- **Principio de Confidencialidade:** Os profesionais de atención directa ou non, que teña relación directa ou indirectamente co servizo, gardarán secreto profesional sobre toda a información, documentos e asuntos dos que teñan coñecemento durante a vixencia deste contrato, estando obrigados a non facer públicos ou allear canto datos coñezan como consecuencia ou con ocasión da súa execución, mesmo despois de finalizado o prazo contractual, obrigándose ao cumprimento estrito das normas vixentes en materia de protección e tratamento de datos de carácter persoal e dos principios do seu código deontolóxico.
- **Principio de Prevención, normalización e integración:** o servizo prestarase no ámbito doméstico, familiar, social e cultural das persoas usuarias, utilizando, na medida do posible, os recursos normalizados existentes e na súa prestación atenderase, prioritariamente, ao aspecto preventivo co fin de evitar o deterioro da persoa usuaria e a conseguinte institucionalización.
- **Principio de Participación** da persoa usuaria no desenvolvemento do programa ou proxecto de intervención.
- **Principio de Inclusión:** na prestación do servizo prestarase especial atención á necesidade de implementar accións para a inclusión individual e/ou familiar no medio comunitario.
- **Principio de Igualdade e equidade,** debendo garantirse o acceso ao servizo en condicións de igualdade e con arranxo a criterios de equidade.
- **Principio de Calidade:** a execución do servizo deberá observar os requirimentos funcionais, materiais e de persoal previstos nos presentes pregos e demais normativa que resulte de aplicación. Debe, ademais, promover o desenvolvemento dunha xestión orientada á calidade.

- **Principio de Transparencia:** Dótase a este servizo das ferramentas necesarias para que a súa execución por parte da entidade adjudicataria poida ser seguida, controlada e avaliada polos servizos sociais municipais

Principios específicos:

Ademais dos principios xerais enumerados no apartado anterior, a prestación do servizo de axuda no fogar municipal rexerese polos seguintes principios específicos:

- **Principio de Promoción da autonomía das persoas usuarias,** debendo favorecerse, no ámbito da prestación do servizo, o mantemento das habilidades propias, evitando substituír á persoa usuaria en todos aquelas actividades ou xestos da vida diaria que poida realizar.
- **Principio de Principio de individualización:** cada persoa usuaria contará co seu Proxecto de intervención, que será elaborado en atención ás súas necesidades específicas, previamente detectadas, propostas e aprobadas polo persoal técnico municipal. Este proxecto ou programa individual definirá os obxectivos a acadar no proceso de intervención social con cada persoa usuaria, así como as tarefas e funcións a realizar polos profesionais encargados da prestación do servizo, e posibilitará o seguimento e a adopción das medidas correctoras necesarias.
- **Principio de Flexibilidade da atención:** en virtude do cal, os servizos regulados neste prego deben ser capaces de responder eficaz e axustadamente á evolución das necesidades específicas da persoa atendida e da súa contorna, véndose concretada nas tarefas para realizar e nos horarios/días e profesionais requiridos para a súa atención, dentro dos límites do servizo recolleitos na lexislación vixente.
- **Principio de coordinación da atención:** na prestación do servizo deberán implementarse os procesos e canles necesarios que garantan a coherencia e complementariedade das intervencións desenvolvidas no servizo de axuda no fogar con outros servizos e/ou programas prestados no ámbito domiciliario e comunitario.
- **Principio de continuidade e regularidade do persoal de atención,** de xeito que haberán de evitarse fórmulas organizativas do servizo que asignen un número excesivo de profesionais na realización das tarefas de apoio e coidado da persoa usuaria.
- **Principio de proximidade na organización do servizo,** buscando a máxima eficiencia no servizo minimizando tempo de desprazamentos do profesional do mesmo.
- **Principio de profesionalidade da atención social:** o persoal adscrito á execución do servizo deberá adoptar unha actitude profesional, respectuosa e cercana, debendo posuír as capacidades e coñecementos necesarios para dar resposta ás necesidades de atención das persoas usuarias e propoñer, no seu caso, as modificacións ou adaptacións precisas no proxecto ou programa individual de atención para un mellor axuste das súas necesidades e preferencias.

3.- OBXECTO DO CONTRATO

3.1.- Obxecto do Contrato

É obxecto do contrato a prestación integral do servizo de axuda no fogar no Concello de Santiago de Compostela, conforme aos requirimentos técnicos establecidos no presente prego de prescricións técnicas e baixo a dirección e control públicos que serán efectuados polo departamento municipal

competente en materia de Servizos Sociais

Ademais dos requirimentos técnicos previstos no presente prego, na prestación do servizo deberán observarse, en todo caso, as previsións establecidas ao efecto na normativa que a continuación se sinala:

- Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia e normativa estatal de desenvolvemento.
- Lei 13/2008, de 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia.
- Orde da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar do 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o servizo de axuda no fogar.
- Decreto 15/2010, de 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 a atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do Programa Individual de Atención e a organización e o funcionamento dos órganos técnicos competentes.
- Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia.
- Orde do 2 de xaneiro de 2012 de desenvolvemento do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, modificada polas Ordes do 19 de abril de 2013 e de 27 de agosto de 2015.
- Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento, modificado por Decreto 148/2014, do 6 de novembro.
- 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.
- Orde do 31 de maio de 2016 pola que se modifica o módulo de financiamento do servizo de axuda no fogar a persoas en situación de dependencia.
- Ordenanza reguladora do servizo de axuda no fogar do Concello de Santiago de Compostela vixente.
- Ordenanza fiscal nº 3.30 do Concello de Santiago de Compostela.
- Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais.
- Real Decreto 675/2023, de 18 de xullo, polo que se modifica o Real Decreto 1051/2013, de 27 de decembro, polo que regúlanse as prestacións do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia, establecidas na Lei 39/2006, de 14 de decembro, de Promoción da Autonomía Persoal e Atención as persoas en situación de dependencia.
- Demais ordes e instrucións de servizo emanadas do departamento municipal con competencia na materia de Servizos Sociais.

Os servizos obxecto deste contrato manterán, durante toda a vixencia do mesmo, a consideración xurídica de servizos públicos municipais.

O contido dos diferentes apartados deste Prego, xunto coa totalidade dos aspectos contidos na oferta da empresa adjudicataria, teñen a consideración de obrigación contractual esencial esixible polo Concello de Santiago de Compostela

3.2.- Horas que se Contratan e prazo de execución

De xeito exclusivamente “orientador”, reflíctese o número de horas de servizo previstas, baseadas en datos de exercicios económicos anteriores e nas necesidades de cobertura do servizo actuais, facéndose constar que dita previsión non xerará dereito algún a favor da entidade adxudicataria, xa que a extensión e/ou intensidade da prestación do servizo virá condicionada pola limitación orzamentaria, a demanda do servizo, e as posibles modificacións normativas que actualmente regulan o servizo.

Horas ordinarias ano	Horas festivas ano	Horas Totais ano
239.973,63 h*	19.974,16 h*	259.947,79 h*

Táboa: 1

* En ningún caso esta distribución de horas comprometerá ou limitará as horas . por tipo de servizo

Para ter o dato orientador de **horas anuais dos (2) anos de inicio e fin do contrato** calcularase a parte proporcional tomando como referencia as horas indicadas na *táboa 1*

O prazo de execución do contrato será de dous anos (2) e o mesmo poderá prorrogarse por un período dun ano de duración, resultando 3 anos (2+1).

3.3.- Prestacións que inclúe o servizo de axuda no fogar

As prestacións que comprende o servizo de axuda no fogar obxecto do contrato son as seguintes, concretándose as correspondentes para cada proxecto de intervención individualizado:

- a) Atencións de carácter persoal na realización das actividades básicas da vida diaria e no propio domicilio.
 - Asistencia para levantarse e deitarse.
 - Tarefas de coidado e hixiene persoal, así como para vestirse.
 - Control do réxime alimentario e, se é o caso, para alimentarse.
 - Supervisión, cando proceda, das rutinas de administración de medicamentos prescritos polo persoal facultativo.
 - Preparar e administrar medicamentos por diferentes vías, suplindo o que a propia persoa usuaria non pode levar a cabo en por si, sempre que exista prescrición médica que así o dispoña.
 - Colaborar no seguimento das persoas usuarias e no cumprimento das pautas establecidas no plan de coidados individualizados
 - Apoio para o cambio de posturas, mobilizacións, orientación espazo-temporal e transferencias.
 - Apoio a persoas afectadas por problemas de incontinencia.
 - Outras tarefas para favorecer a atención integral da persoa usuaria.
- b) Atencións de carácter doméstico e da vivenda que incidan e axuden na mellora do contorno das persoas usuarias e da 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 pezas de vestir, así como do enxoval doméstico.
 - Apoio á unidade familiar.

- Coidados e mantemento básico da vivenda.
 - Acompañamento persoal na realización doutras actividades necesarias da vida diaria:
 - Apoio nos trámites urxentes de carácter administrativo, xudicial ou similares.
 - Seguimento das intervencións realizadas polo sistema sanitario.
 - Acompañamento no fogar, apoio e fomento da autoestima
 - Atencións de carácter psicosocial e educativo
 - Atención de carácter persoal na realización das actividades básicas da vida diaria.
 - Atención de carácter persoal na realización doutras actividades da vida diaria.
 - Atención das necesidades de carácter doméstico e da vivenda.
- c) Atención de carácter psicosocial e educativo.
- Atencións de carácter complementario.
 - Actividades de acompañamento, socialización e desenvolvemento de hábitos saudables.
 - Prestación de atención a distancia mediante dispositivos de teleseguimento, teleasistencia e similares.
 - Servizo de podoloxía.
 - Servizo de terapia ocupacional.

Poderán integrarse, ademais, dentro do servizo de axuda no fogar, determinadas atencións e actividades que se desenvolvan fóra do marco do domicilio da persoa usuaria, sempre que, de acordo coa prescrición técnica sobre o contido do servizo, incidan de maneira significativa na posibilidade de permanencia no fogar e na mellora da autonomía e calidade de vida da persoa usuaria.

En todo caso, as atencións prestadas terán un carácter de reforzo e non substitutivo das propias capacidades da persoa usuaria ou doutras persoas do seu contorno inmediato, de maneira que se facilite e promova a súa autonomía.

3.4.- Prestacións que exclúe o servizo de axuda no fogar

Non poderán formar parte das atencións prestadas no SAF:

- As atencións a familiares ou outras persoas que residan no mesmo domicilio coa persoa usuaria do servizo e que non sexan beneficiarios do mesmo.
- A limpeza de portais e escaleiras comunitarias, nin labores en xardíns ou hortas, así como a alimentación e aseo de animais.
- Limpeza de cristais, lámpadas, teitos ou paredes a non ser que deba efectuarse por criterio técnico dos Servizos Sociais Municipais.
- Como norma xeral a realización de actividades domésticas e tarefas que non fosen incluídas no Acordo de Servizo e no Proxecto de Intervención pautado para o caso.
- Atencións que, polo seu carácter sanitario e rehabilitador, deber ser realizadas por persoal facultativo.
- Tarefas que requiran dun esforzo físico importante para o persoal de atención directa e poñan en perigo a súa saúde e integridade física, non sendo posible a utilización de axudas técnicas menores que actúen como correctoras de esta situación. Ditas tarefas requirirán unha valoración por parte dos/das profesionais de coordinación da empresa e técnicos/as municipais e poderán supoñer o cambio de recurso ou busca de recursos complementarios.

4.- CRITERIOS XERAIS DE ORGANIZACIÓN DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR MUNICIPAL.

4.1.- Persoas destinatarias

O servizo de axuda no fogar será prestado a todas as persoas ou unidades de convivencia para as que, de acordo coa valoración técnica correspondente, supoña un recurso idóneo de atención.

De xeito particular, o servizo atenderá ás persoas con dependencia valorada, persoas maiores con déficits de autonomía e ás persoas con discapacidade, especialmente cando carezan de apoio persoal no seu contorno inmediato, así como a fogares con menores en que se observe a necesidade dunha intervención de carácter socioeducativo.

Tamén poderá dar unha resposta preventiva e socializadora a diversas situacións de familias en risco de exclusión social.

4.2.- Formas de acceso ao servizo

4.2.1.- Modalidade de acceso directo (SAF Dependencia)

É a modalidade de acceso para as persoas ás que, tendo recoñecida unha situación de dependencia, lles sexa asignado o servizo de axuda no fogar na correspondente resolución aprobatoria do programa individual de atención (PIA) e do Programa de Asignación de Recursos(PAR-SAF).

4.2.2.- Acceso por libre concorrencia (SAF Prestación básica)

É a modalidade de acceso, logo da súa prescrición polo persoal técnico de referencia dos servizos sociais comunitarios básicos deste concello e da formalización da solicitude por parte do cidadán.

4.3.- Horario e intensidade da atención

O servizo de axuda no fogar prestarase nos domicilios particulares das persoas usuarias ou das familias das persoas usuarias, dentro do termo municipal de Santiago de Compostela. Tendo en conta que a persoa usuaria pode atoparse nunha situación de rotación familiar, o servizo poderá prestarse nun ou en máis domicilios, sempre que estes estean situados dentro do termo municipal de Santiago de Compostela.

O servizo prestarase de luns a domingo, incluídos os días festivos, en horario de 07:00 h da mañá a 22:00 h da noite.

Aos exclusivos efectos de control das horas efectivamente prestadas por parte da entidade adjudicataria do servizo, establécense dúas modalidades de prestación, hora ordinaria e hora festiva, que serán determinadas conforme ao seguinte horario:

Horas ordinarias: de luns a sábado entre as 07:00 h e as 22:00 h

Horas festivas: as prestadas en domingos e festivos entre as 07:00 h e as 22:00 h

Aos efectos deste prego enténdese por días festivos os estipulados no calendario laboral para o Concello de Santiago de Compostela, e que sexan publicados no boletín oficial correspondente.

As prestacións en fin de semana e días festivos organizaranse priorizando as atencións de carácter persoal co fin de garantir a cobertura das necesidades básicas da vida diaria.

Cando unha persoa usuaria teña recoñecidas varias quendas de atención no mesmo día, asignarase persoal auxiliar de referencia por quenda, coa mínima variación posible e sempre con xustificación acreditada, atendendo á lexislación vixente.

Cando polas especiais características da persoa usuaria, a atención a prestar requira da presenza de dous auxiliares, a hora prestada polas dúas profesionais computarase como unha a efectos de facturación do servizo, e requirirá a autorización previa desta circunstancia dos servizos sociais municipais. Será en todo caso un apoio temporal e non estable no tempo. Deberá quedar recollido na aplicación informática de xestión do servizo.

A **intensidade do servizo** determinarase, con carácter xeral, en horas mensuais de atención, previa avaliación individualizada das necesidades de cada persoa usuaria, sendo a intensidade mínima do servizo de media hora (30 minutos), salvo situacións tecnicamente valoradas e xustificadas.

A **hora de servizo recoñecida** será igual a sesenta minutos (60) de presenza de traballo efectivo do profesional de atención directa (auxiliar), téndose en conta o prezo ofertado por coste-hora e sendo este o único concepto facturable.

4.4.- Condicións xerais de prestación do servizo

A entidade adxudicataria deberá contar cun **Programa de Axuda no Fogar debidamente autorizado** no ámbito deste Concello, segundo determina o Servizo de Inspección Comunitaria da Xunta de Galicia, debendo acreditarse tal extremo perante o órgano de contratación.

A entidade adxudicataria do contrato deberá seguir, na prestación do servizo, cantas **indicacións e instrucións emita o departamento municipal** competente en materia de Servizos Sociais, debendo adaptarse a cantas modificacións sobre o número de persoas usuarias, intensidade, persoal, etc, resulten necesarias para a correcta execución do servizo nos termos establecidos no presente prego e no prego de cláusulas administrativas particulares.

A entidade adxudicataria do contrato non poderá, durante a vixencia do mesmo, ofertar nin prestar ás persoas usuarias do servizo de axuda no fogar municipal do Concello de Santiago de Compostela, **servizos privados** da mesma ou similar natureza, evitando deste xeito duplicidades no servizo e/ou posibles confusións ás persoas usuarias do SAF municipal.

A entidade adxudicataria **non poderá subcontratar** a execución da prestación principal do servizo de axuda no fogar, entendendo por tal a atención regular e continuada realizada no fogar da persoa usuaria, en aplicación do proxecto de intervención deseñado para cada caso.

A entidade adxudicataria porá en coñecemento do persoal técnico responsable do departamento municipal competente en materia de Servizos Sociais, de xeito inmediato, calquera **variación na situación das persoas usuarias** así como dos/as profesionais asignados/as, co fin de que poidan adoptarse as medidas necesarias coa máxima urxencia.

A entidade adxudicataria non poderá encomendar a prestación directa do servizo ao persoal que teña unha **relación de parentesco** coa persoa destinataria do mesmo, ata o segundo grao de afinidade e o terceiro de consanguinidade.

O persoal que traballe en casos nos que existan menores, seguindo o artigo 13 da Lei Orgánica 1/1996, do 15 de xaneiro, de Protección Xurídica do Menor, deberá estar en posesión das certificacións legalmente establecidas que acrediten que non foron condenadas por sentenza firme por algún delito dos establecidos na normativa.

Artigo 13.5 “Será requisito para o acceso e exercicio das profesións, oficios e actividades que impliquen contacto habitual con menores, o non ter sido condenado por sentenza firme por algún delito contra a liberdade e indemnidade sexual, que inclúe a agresión e abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo e provocación sexual, prostitución e explotación sexual e corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. Para ese efecto, quen pretenda o acceso a estas profesións, oficios ou actividades deberá acreditar esta circunstancia mediante a achega dunha certificación negativa do Rexistro Central de Delincuentes Sexuais”

Estas certificacións achegaranse ao concello, en cada caso, a través a plataforma informática de xestión do servizo municipal.

A entidade adxudicataria está obrigada a **organizar os tempos de traballo do equipo** de coordinación coa premisa, que dende os servizos sociais municipais considérase básica, de que entre as 08:00h e as 20:00h de luns a venres haberá persoal técnico de forma presencial na oficina, e entre as 07:00h e 08.00h e as 20:00h e 22.00h haberá persoal técnico localizable de forma telefónica, e que nestes horarios deben de contestarse, devolverse e resolverse todas as incidencias ou chamadas telefónicas das persoas usuarias/familiares.

A entidade adxudicataria deberá **garantir a atención telefónica os días festivos e os fins de semana** (sábado e domingo) ás persoas usuarias e ao persoal de atención directa, en horario de 07:00 a 22:00h coa asignación de persoal técnico suficiente para resolver as incidencias do servizo . Non se entenderá como xustificación a non existencia de cobertura ou de rede telefónica ou de datos durante dito período localizable. A non atención ao teléfono nas devanditas circunstancias suporá a non facturación daqueles servizos cuxa persoa usuaria ou profesionais dos servizos sociais non puidera localizar a coordinación do servizo, previa comprobación da circunstancia.

No caso de que o concello detecte un **volume de incidencias graves ou moi graves** nos servizos realizados por parte dunha persoa traballadora da entidade adxudicataria que implique, entre outros, mala praxe profesional e/ou ética, o responsable do contrato a nivel municipal poderá solicitar ao adxudicatario a substitución da persoa traballadora e este deberá atender dita solicitude no prazo máximo de 2 días .

A entidade adxudicataria está obrigada a **organizar os tempos de traballo do equipo** de profesionais de atención directa minimizando ao máximo os tempos de desprazamento entre domicilios, e procurando a zonificación das profesionais, co fin de minimizar a rotación de profesionais nos domicilios e mellorar a calidade de traballo de dito persoal e de atención das persoas usuarias.

De acordo co establecido na Lei Orgánica 03/2018 de **protección de datos persoais**, a entidade e o persoal que teña relación directa ou indirectamente con esta, gardarán secreto profesional sobre toda a información, documentos e asuntos dos que teñan coñecemento durante a vixencia deste contrato, estando obrigados a non facer públicos ou allear canto datos coñezan como consecuencia ou con ocasión da súa execución, mesmo despois de finalizado o prazo contractual, obrigándose ao

cumprimento estrito das normas vixentes en materia de protección e tratamento de datos de carácter persoal e dos principios do seu código deontolóxico

As **comunicacións entre as persoas usuarias e a entidade adjudicataria** realizarase sempre a través dos teléfonos da oficina ou de urxencias do persoal de coordinación, nunca a través de teléfonos particulares do persoal de atención directa. Este persoal non debe ter o número de teléfono das persoas usuarias.

O Servizo como norma xeral non terá **chave dos domicilios** das persoas usuarias. Excepcionalmente farase cargo das chaves das persoas usuarias cando non poida ser facilitado, por parte desta ou a súa familia unha persoa, local, ou domicilio, próximo á residencia da persoa usuaria, onde recoller a chave.

Na situación de ter que facerse cargo das chaves dos domicilios das persoas usuarias, deberá ser comunicado previamente ao Concello e será de obrigado cumprimento a firma, por parte da persoa usuaria, dun documento de cesión das chaves e da entidade de aceptación destas. Este deberá estar gardado no expediente da persoa na aplicación informática municipal. En todo caso, a responsabilidade relativa ao uso que se faga das mesmas, será da persoa usuaria e da entidade, eximíndose de calquera tipo de responsabilidade ao Concello

Deberán Rexistrarse na plataforma informática de xestión do servizo de concello, todas as accións realizadas ao longo do proceso de execución do mesmo. Así mesmo, existe a obriga de realizar os informes e seguimentos, en tempo e forma, na devandita plataforma.

A entidade deberá manter **actualizado permanentemente na aplicación informática municipal o horario/auxiliar** que presta o servizo en cada momento, tanto se é o horario/auxiliar habitual, coma se este responde á resolución dunha incidencia puntual.

A entidade adjudicataria permitirá en calquera momento **a inspección do servizo** por parte do persoal municipal ou entidade na que delegue.

4.5.- Potestades Municipais

O Concello terá, entre outras, as seguintes potestades:

1. Realizar a supervisión técnica e administrativa do contrato, o seu control e inspección (de xeito directo ou a través dunha empresa especializada contratada a tal fin) , con vixilancia do cumprimento do contemplado nos pregos de condicións técnicas e administrativas, do desenvolvemento efectivo do proxecto adjudicatario e da garantía da calidade nos servizos prestados ás persoas usuarias. O desenvolvemento destas tarefas poderá dar lugar, de ser o caso, á aplicación do procedemento sancionador establecido.
2. Marcar as directrices de organización e xestión dos servizos, así como dos procedementos administrativos inherentes a estes, conforme ao establecido na normativa municipal e na operativa do departamento de servizos sociais.
3. Ordenar as modificacións na realización dos servizos que o interese público e normativo aconselle e que serán comunicadas con antelación suficiente á adjudicataria.
4. Establecer os indicadores e requisitos de calidade que terá que cumprir a adjudicataria no marco do presente contrato.
5. Fiscalizar a xestión dos servizos, inspeccionar as tarefas para comprobar que son acordes coas indicacións dadas, solicitar canta información sexa considerada necesaria, e dar as ordes oportunas

para manter a calidade ou restablecela se fose necesario.

Para a execución do Conxunto destas funcións ou dalgunha delas o Concello poderá contar, de consideralo preciso, cun sistema de control externo de calidade, como medio de avaliación obxectivo.

5.- RESPONSABILIDAD DA ENTIDADE LICITADORA NA ORGANIZACIÓN DO SERVIZO

5.1.- Acceso

O procedemento de acceso ao servizo será o establecido na Ordenanza Reguladora do servizo municipal de axuda no fogar do Concello de Santiago de Compostela e na normativa reguladora da promoción da autonomía persoal e prevención das situacións de dependencia, nos supostos desta última modalidade de acceso.

5.2.- Alta no Servizo

Recepción da documentación da alta enviada polos Servizos Sociais Municipais a través da plataforma informática e nomeamento do profesional de coordinación que se encargará do caso. Será un criterio de calidade, e constituirá unha obriga da empresa adjudicataria, a estabilidade deste profesional como responsable do servizo durante o tempo que a persoa permaneza no servizo.

A documentación da alta enviada polos Servizos Sociais Municipais é a seguinte: Informe social inicial, no que se incluírán as prescricións necesarias para unha adecuada prestación do servizo, pauta médica, de ser o caso, e Copia do acordo de servizo. As condicións de alta no servizo viran marcadas polas necesidades das persoas usuarias e pola valoración técnica das profesionais de servizos sociais municipais respectando a empresa adjudicataria o indicado pola administración local, tanto en tarefas como en franxas horarias.

Visita domiciliaria previa á alta que se realiza conxuntamente, polo persoal técnico de coordinación da entidade (traballador/a social) e o persoal técnico municipal, co obxecto de valorar a situación da persoa, axustar o proxecto de intervención e informarlle das características do Servizo (información detallada das tarefas, horarios, deberes e obrigas derivadas da prestación do servizo). Facílítase á persoa usuaria unha tarxeta co nome, teléfonos e dirección do correo electrónico do profesional de coordinación do servizo e co horario de atención ordinario e de urxencias.

Realización do **proxecto de intervención de alta no servizo**, pola entidade licitadora, de acordo ás valoracións feitas polo persoal técnico do concello, que debe figurar na aplicación informática do concello antes da alta e ser subido á mesma unha vez asinado, con firma dixital, pola coordinación da entidade e coa rúbrica da persoa usuaria e do persoal de atención directa.

Visita de alta, na que se presenta ao/a profesional de atención directa e faise entrega á persoa usuaria e/ou familia da documentación de alta, do regulamento de réxime interno, da ordenanza municipal reguladora do servizo, do plan de traballo a realizar con especificación do horario e profesional/ais que prestarán o servizo, etc. (A persoa usuaria firmará un xustificante de que foi entregada dita documentación e este debe ser incorporado nos documentos da persoa que figuran na aplicación informática do concello).

Realízase un informe-comunicación, na aplicación informática municipal do servizo, dirixido aos

Servizos Sociais Comunitarios no que se comunicará a alta e as particularidades do servizo.

O prazo de alta na prestación do servizo será como máximo de 7 días hábiles a contar dende que a unidade técnica municipal notifica a mesma a través de aplicación informática. Nos casos de urxencia, o servizo deberá de prestarse dentro das 24 horas seguintes á comunicación da alta realizada pola unidade técnica municipal.

No caso de que non poda efectuarse a alta realízase, por parte da entidade, un Informe Técnico previo á alta no que se informa aos Servizos Sociais Comunitarios da situación. Explicando as causas e propostas realizadas.

Visita mensual de seguimento do alta: en atención á vulnerabilidade das persoas usuarias, durante o primeiro mes de Servizo levarase a cabo un seguimento especial de cada caso, realizando os axustes necesarios para a mellor adaptación ás necesidades das persoas beneficiarias. Para elo realizarse, por parte do persoal técnico de coordinación asignado, **un seguimento telefónico aos quince días do alta e unha visita ao mes de iniciarse o servizo**, esta permitirá coñecer o grao de satisfacción da persoa usuaria, valorándose a adecuación de tarefas, horarios, idoneidade da auxiliar, grao de empatía coa persoa usuaria, calidez da atención, puntualidade, incidencias, calidade das tarefas realizadas e calquera outro indicador que permita avaliar a satisfacción da persoa usuaria co servizo prestado a proposta da entidade local.

Farase un informe, na aplicación informática municipal, tanto do seguimento quincenal telefónico como da visita mensual, no que informarse das incidencias xurdidas no período e, como mínimo, deberá darse resposta aos indicadores enumerados no parágrafo anterior.

Rexistro, en **tempo real na plataforma informática** do concello, das accións realizadas ao longo do proceso de alta, así como da obrigaón de realizar na mesma o conxunto dos informes requiridos neste proceso.

Necesariamente, a alta dunha persoa no servizo de axuda no fogar do concello de Santiago de Compostela, deberá axustarse as actuacións descritas neste punto, agás as excepcións valoradas tecnicamente dende este concello, que serán debidamente comunicadas á entidade adxudicataria. De non cumprirse as especificacións deste punto aplicaranse as penalidades correspondentes recollidas no PCAP

5.3.- Modificacións

Enténdese por modificacións na prestación do servizo de axuda no fogar ás persoas usuarias, as comunicadas polos Servizos Sociais Municipais á entidade adxudicataria ou por esta aos Servizos Sociais Municipais como poden ser, ampliacións, reducións e cambio de tipo de servizo, poderán ter a condición de ordinarias e urxentes e deberán levarse a cabo no prazo de tres (3) días hábiles e as urxentes no prazo de 24 horas, no caso de que a proposta de modificación parta da entidade adxudicataria, deberá ter a autorización municipal.

A comunicación destas modificacións será realizada a través da plataforma informática municipal e nela constará a xustificación e a motivación da mesma así como a data de envío e de execución, a efectos de valorar o cumprimento dos prazos establecidos no parágrafo anterior.

As modificacións relativas a cambios de auxiliar e horario/día de servizo, non requirirán a

autorización dos Servizos Sociais Municipais. Sen embargo, deberán ser comunicados e xustificados igualmente a través da plataforma informática municipal.

5.4 Suspensións e ausencias

A prestación do servizo de axuda no fogar poderá suspenderse por un tempo determinado tras a comunicación por parte da persoa usuaria ou os seus familiares, á entidade adxudicataria ou ao concello, da súa ausencia temporal do domicilio.

No caso de que a persoa usuaria ou os seus familiares comuniquen directamente á entidade adxudicataria a **suspensión temporal do servizo**, o persoal de coordinación deberá informar aos Servizos Sociais Comunitarios no día en que teña coñecemento da mesma.

Despois dun período de suspensión, no que non se coñeza con antelación a data de retorno, o reinicio do servizo será nun prazo máximo de 24 horas. Este prazo poderá ampliarse previa xustificación ante os servizos sociais municipais.

Aos efectos do seguimento das ausencias (día puntual de servizo non prestado) e suspensións, se actuará segundo o establecido no protocolo de “seguimento e comunicación de suspensións e ausencias”

Sempre que se realice unha **incorporación ao servizo tras unha hospitalización ou unha suspensión temporal superior a 15 días**, a coordinación do servizo realizará unha visita de valoración da situación da persoa usuaria da que enviará un informe aos servizos sociais municipais así como a proposta de novo plan de intervención no caso de ser necesario.

En caso de ausencia da persoa usuaria do domicilio sen aviso previo, será responsabilidade da entidade adxudicataria asegurarse, no mesmo día en que se produce a ausencia, de que a persoa se atopa en perfectas condicións de atención. Indicaranse na xustificación desta ausencia as xestións realizadas para ter a constancia da situación da persoa usuaria. A ausencia non supón a suspensión do servizo

O persoal de atención directa, ou calquera outro profesional, **non poderá entrar no domicilio** no caso de ausencia do titular do servizo ou persoa beneficiaria sen consentimento deste, salvo autorización xudicial expresa. Tampouco acudirá ao lugar de traballo en compañía de persoas alleas ao servizo.

5.5 Execución e Seguimento do Servizo

O persoal técnico municipal asignado ao Servizo de Axuda no Fogar realizará a correspondente **valoración das atencións e tarefas** a desenvolver con cada persoa usuaria. Para as persoas usuarias da modalidade de dependencia, o Programa Individual de Atención será determinado por resolución do departamento da administración autonómica competente.

A intensidade do servizo recoñecida a cada persoa usuaria poderá ser modificada cando varíen as circunstancias persoais ou familiares ou por necesidades da organización e dispoñibilidade do servizo municipal de axuda no fogar. Modificarase nos termos recollidos no informe da unidade técnica do departamento municipal competente en materia de Servizos Sociais, previa valoración dos profesionais de Traballo Social encargados da implementación do Servizo de Axuda no Fogar.

A entidade adxudicataria garantirá a atención de forma ininterrompida os 365 días do ano, do modo

disposto nas condicións e características definidas no presente prego e no proxecto de intervención individual de cada persoa beneficiaria e disporá de protocolos **de resolución de incidencias e execución de tarefas no domicilio**, entre outros, co obxecto de que todo o persoal de atención directa teña uns criterios homoxéneos de actuación.

A entidade adxudicataria dará as **instrucións precisas ao seu persoal co obxecto de asignarlle as tarefas** que correspondan en función dos criterios técnicos establecidos (proxecto de intervención de cada persoa usuaria), sendo a responsable de realizar as propostas de distribución das persoas traballadoras, horarios, etc., tratando sempre de que existan os mínimos cambios na atención ás persoas usuarias co fin de evitar desorientacións e desaxustes na intimidade familiar.

As causas que motivan cambios de profesional de atención directa e/ou horario de servizo deberán estar xustificadas e rexistradas na aplicación informática municipal, quedando constancia do motivo do cambio e da xustificación do mesmo (vacacións, reorganización por alta no servizo, por baixa de profesional, ...)

Sempre que desde a entidade adxudicataria **se realice** un cambio de horario e/ou profesional de atención directa, este será comunicado á persoa usuaria/familia telefonicamente e de forma excepcional, e ante a imposibilidade de contactar telefonicamente, a comunicación farase por outro medio válido (sms, correo electrónico, etc.). No caso de que a profesional asignada non tivera prestado servizos en ese domicilio con anterioridade, será preceptivo que a coordinación do servizo compareza no domicilio para presentala.

Durante a prestación do servizo na **comunicación coas persoas usuarias** utilizarase preferentemente o galego como lingua propia de Galicia, sen prexuízo do respecto dos dereito lingüísticos das persoas usuarias.

Cunha periodicidade bimestral (bimestre natural) a coordinación do servizo da entidade terá unha **xuntanza individual de seguimento/supervisión da execución do servizo con cada un/ha das/os profesionais de atención directa**, na que valorarase o cumprimento da execución do PI, a consecución dos obxectivos do PI e a necesidade de facer cambios na execución de cada un dos servizos que presta a profesional. Desta xuntanza dará conta á profesional dos Servizos Sociais Municipais nas xuntanzas mensuais de seguimento do servizo e lle facilitara, antes do día 10 do mes seguinte a finalización do bimestre natural, unha listaxe na que figure a data da reunión, con cada profesional de atención directa, o nome deste e o profesional de coordinación co que mantivo a xuntanza

A xuntanza de seguimento da execución rexistrarase na aplicación informática xerando un informe-comunicación na carpeta Servizo de cada persoa usuaria segundo as instrucións dos/as profesionais dos servizos sociais municipais.

Os/as profesionais de coordinación do servizo da entidade adxudicataria garantirán unha **supervisión directa do servizo** efectivamente prestado, co obxecto de revisar e axustar, se fora o caso, o contido das prestacións expresado no proxecto de intervención. Esta supervisión farase sempre que as circunstancias a fagan necesaria e, como mínimo, cunha periodicidade bimestral, durante a visita de seguimento. Non obstante o anterior, calquera circunstancia con relevancia na prestación do servizo deberá ser comunicada ao Concello de xeito inmediato a través da aplicación informática municipal de xestión do SAF.

Durante a execución do servizo, realizaranse **visitas de valoración e seguimento**, sempre que se valore a súa necesidade pola coordinación do servizo, ou a petición dos Servizos Sociais Municipais e como mínimo, realizarase unha visita domiciliaria de seguimento bimestral (por bimestre natural), elaborando o correspondente informe na aplicación informática municipal, no que deberá darse cumprida información en cada un dos puntos que presenta o formulario de “*informe de seguimento*” da aplicación municipal, tanto da evolución do servizo durante os dous meses aos que se refire o informe, coma da valoración do servizo realizada na visita a domicilio.

Co obxecto de facer un seguimento do servizo por parte dos profesionais técnicos do concello, con unha periodicidade mensual, **fixaranse xuntanzas de seguimento do servizo** cos técnicos de coordinación da entidades adxudicataria, co fin de recoller información sobre o servizo prestado ás persoas usuarias que dito técnico coordina.

5.6.- Baixa

Os servizos sociais municipais son os responsables de ordenar a baixa no servizo das persoas usuarias e comunicalo á entidade adxudicataria.

Nos casos en que a persoa usuaria/familiares comuniquen directamente á entidade adxudicataria o desexo de causar baixa no servizo, esta o deberá poñer en coñecemento do Concello a través do rexistro de dita incidencia na aplicación municipal de xestión do servizo, informando o motivo da baixa e a data da mesma, que corresponderá co primeiro día que se deixou de prestar o servizo.

5.7.- Outras Obrigacións en relación ao Servizo

Seguir as directrices marcadas polo Concello en canto á organización e xestión dos servizos, así como dos procedementos administrativos inherentes a estes. O inicio, forma e características destes servizos serán conforme ao establecido no regulamento municipal

Custodiar a **integridade da documentación** remitida polos Servizos Sociais Municipais non podendo ser utilizada para fins distintos dos que ocasionaron a súa cesión á entidade.

Participar nas **reunións, ordinarias ou extraordinarias**, que a Concellería con competencia en Servizos Sociais fixe para a coordinación, avaliación e seguimento do servizo.

Anualmente, nos 20 primeiros días do ano, a entidade adxudicataria deberá remitir unha memoria **de xestión do servizo** con datos cualitativos e cuantitativos, con indicadores, formato e soportes que estableza a unidade técnica competente.

A efectos da responsabilidade que puidese derivarse para a adxudicataria por danos fronte a terceiros, por causa imputable á entidade adxudicataria ou a calquera dos seus elementos adscritos ao contrato, presentarse, previamente á formalización do contrato administrativo, copia da póliza e do recibo de responsabilidade civil que está obrigado a contratar e manter vixente durante todo o prazo de execución do contrato. O seguro terá que cubrir, polo menos, o importe de adxudicación sen IVE.

Pegar mensualmente o **rexistro de facturación** definido, na aplicación municipal de xestión do servizo, (antes do cuarto día natural do mes seguinte ao facturado) diferenciando SAAD e SMLC (Servizo Municipal de Libre Concorrenza), no que deberán estar debidamente xustificadas todas as incidencias do servizo que teñan relevancia na facturación da entidade adxudicataria ao concello e

deste a persoa usuaria:

- Servizos non prestados, (data, motivo e xustificación)
- Servizos engadidos sobre a planificación habitual (data, motivo e xustificación)
- Ampliacións, reducións de servizo (data, motivo e xustificación)
- Suspensións, reinicios, altas e baixas de servizo (data, motivo e xustificación)
- Cambios de día ou intensidade de servizo (data, motivo e xustificación)
- Etc.

A entidade deberá garantir as altas e ampliacións de servizo remitidas polo servizo sociais municipais. De non poder cumprir con este punto do prego, debido á causas relativas á falta de persoal, deberá xustificalo de forma fidedigna (relación de horas de contrato/horas de traballo dos profesionais de atención directa, eficiencia dos cuadrantes de traballo dos profesionais, oferta ampliación de contrato cos profesionais de atención directa da entidade, solicitude de persoal ao SEPE, etc.)

6.-RECURSOS HUMANOS

6.1.- Características Xerais

En aplicación do artigo 201 da LCSP, a empresa adxudicataria está obrigada, na execución deste contrato, a cumprir coas obrigacións aplicables en materia ambiental, social ou laboral establecidas no dereito da Unión Europea, no dereito nacional, nos convenios colectivos ou polas disposicións de dereito internacional, ambiental, social e laboral que vinculen ao Estado.

O persoal adscrito ao servizo deste contrato estará sometido ao poder de dirección e organización da entidade adxudicataria.

É esta entidade a única obrigada e responsable do cumprimento de cantas disposicións legais resulten aplicables en relación coas persoas traballadoras, en especial en materia de subrogación de anteriores contratas, de contratación, de seguridade social, de prevención de riscos laborais e tributaria, e das obrigacións derivadas deste prego, dado que a dependencia laboral deste persoal é exclusiva da entidade adxudicataria, sen que o Concello de Santiago de Compostela asuma ningún tipo de responsabilidade respecto diso, debendo ter debidamente informado ao seu persoal deste extremo, e facéndoo constar expresamente nos contratos que subscriba.

A entidade adxudicataria deberá levar un rexistro do persoal adscrito á prestación do servizo de axuda no fogar, debendo subministrar, de xeito inmediato, calquera información solicitada sobre o seu contido á unidade técnica da Area de Acción Social competente en materia de Servizos Sociais.

Ao comezo do contrato, e cada vez que se produza a contratación de calquera profesional vinculado coa prestación, a **entidade adxudicataria deberá achegar ao Concello, nos 3 días seguintes a contratación, a documentación** que acredite a titulación e/ou experiencia esixida a cada perfil profesional, o contrato de traballo (A entidade adxudicataria incluírá unha cláusula de cesión de dita documentación nos contratos laborais que subscriban as persoas traballadoras) así como a esixida no punto 4.4 deste prego, cando sexa de aplicación Esta documentación farase chegar ao Concello a

través da plataforma municipal de Xestión do Servizo de Axuda no fogar, onde quedará arquivada no expediente do/da profesional.

Con anterioridade a contratación dun novo profesional, a entidade adxudicataria deberá presentar ante os servizos sociais municipais unha relación dos profesionais de atención directa, coas horas de contrato no momento da nova contratación, e a xustificación da non ampliación de xornada aos traballadores/as que estean a xornada parcial.

A entidade adxudicataria deberá contar co sistema de **control horario e de presenza** propio da aplicación informática municipal; este permitirá ao Concello verificar, a través da súa aplicación informática municipal de SAF, en todo momento e de forma fidedigna, a correcta prestación do servizo contratado e controlar as horas de servizo efectivamente prestadas para os efectos da facturación automatizada correspondente. Para isto a información deste sistema deberá ser diariamente actualizada (xustificación de servizos planificados e non prestados, xustificación dos servizos que estean nun rango de impuntualidade establecido polo concello, xustificación dos servizos con intensidade diferente a planificada, etc.)

A entidade adxudicataria comprométese a retribuír adecuadamente ao seu persoal, nos termos do previsto nos convenios colectivos que resulten de aplicación, asumindo de forma directa e, en ningún caso trasladable ao Concello, o custo de calquera mellora nas condicións de traballo ou nas retribucións do persoal.

A entidade adxudicataria queda obrigada ao cumprimento do disposto no Convenio Colectivo de aplicación respecto da subrogación do persoal adscrito ao servizo de axuda no fogar do Concello de Santiago de Compostela e cuxos datos figuran como Anexo no PCAP.

A entidade adxudicataria obrígase ao incremento do persoal necesario para a correcta execución do servizo, adoptando as medidas que resulten oportunas e aquelas que favorezan a estabilidade e calidade no emprego, asumindo todos os gastos derivados da súa contratación e mantemento.

A entidade adxudicataria debe informar ao persoal das recomendacións necesarias para protexerse de enfermidades infecto-contaxiosas que por prescrición médica non impidan a prestación do servizo, para o que facilitará as medidas de protección necesarias (luvas, máscaras, batas de un só uso, etc.)

O persoal da entidade adxudicataria deberá cumprir coas medidas de saúde laboral e prevención de riscos laborais establecidos na lexislación vixente.

Os/as profesionais adscritos á prestación do servizo deberán estar provistos/as do correspondente **documento de identificación** ante as persoas usuarias, persoas coidadores e/ou familiares, e cuxo formato deberá ser autorizado expresamente polo Concello de Santiago de Compostela. Deberá ser exhibido ás persoas usuarias do servizo a primeira vez que se preste o servizo e sempre que estas o requiran

A entidade adxudicataria deberá garantir a **formación inicial e continua do persoal adscrito** a este contrato coa realización de, polo menos, tres (3) cursos formativos anuais (ano contractual) para todo o persoal, cun total de 20 horas presenciais por profesional, que versarán sobre temas relacionados co servizo obxecto do contrato e farán referencia ao posto de traballo que vai desenvolver cada categoría profesional. Está formación terá un carácter obrigatorio tanto para a entidade adxudicataria como para o persoal da mesma.

No caso específico da formación dirixida aos postos de Responsable de Coordinación, Coordinador Técnico e Axudante de Coordinación, o concello velará porque a formación recibida mellore as competencias destes profesionais para o seu posto de traballo. A tal fin, a empresa adxudataria presentará aos responsables municipais, un (1) mes antes da realización de cada curso, o título, contido, duración, modalidade, lugar, data, horarios do mesmo e docentes, a efectos de comprobar a idoneidade da formación prevista coas funcións do seu posto de traballo e as posibles carencias detectadas. Comprobados estes aspectos os responsables municipais validarán ou no, a formación presentada para o computo das vinte (20) horas anuais obrigatorias, podendo estes realizar unha visita de valoración no momento da execución do mesmo.

No caso de **novas incorporacións** ao persoal da entidade, estas deberán recibir unha formación de cinco (5) horas, no momento da incorporación, que versará sobre os protocolos de actuación e execución do servizo no SAF de Santiago de Compostela. Tras a realización da formación a persoa contratada deberá asinar o recibín do certificado de aproveitamento de dita formación. Esta formación non computará nas vinte (20) horas anuais reflectidas no parágrafo anterior.

Sempre que sexa posible a incorporación de novo persoal de atención directa irá acompañado da estadía da nova contratación de un ou dous días cun profesional con experiencia nos domicilios.

Estes **cursos serán incluídos na relación de cursos do persoal** que a entidade adxudataria deberá subir, a aplicación informática de xestión do Servizo do Concello de Santiago de Compostela, antes da finalización do segundo mes de cada ano contractual. Os cursos terán unha programación, un contido e un/unha docente que deberán ser aprobados polos servizos sociais municipais antes do inicio de cada curso.

A formación impartida nos cursos será rexistrada, pola entidade adxudataria, no expediente de cada profesional na aplicación informática municipal, por outra banda se subirá á mesma o diploma que acredita o aproveitamento do curso e nel deberán figurar os datos do docente, o programa, as horas do curso e a sinatura do recibín do/da traballador/a. O Concello de Santiago de Compostela poderá facer un seguimento do curso e do seu contido a través da información facilitada polo persoal asistente ao mesmo.

No último mes de cada ano contractual, **debe estar acreditada na plataforma informática as vinte (20) horas de formación por profesional** (certificado de aproveitamento de cada profesional de cada un dos cursos con o título, contido, duración, e docentes) para o conxunto dos traballadores da entidade, de non ser así se aplicarán as penalidades previstas para este punto.

Con relación aos servizos complementarios profesionais, o persoal que os preste deberá estar en posesión da titulación e colexiación oficial esixida para o desenvolvemento da profesión en cuestión. No caso de profesionais sanitarios requirirase o número de rexistro sanitario

A entidade adxudataria, para a aceptación de alumnado en prácticas, deberá solicitar autorización expresa do Concello e das persoas usuarias dos servizos afectados (no caso de profesionais de atención directa) dita autorización será subida ao expediente da persoa usuaria, na aplicación informática municipal.

A entidade adxudataria **prohibirá ao seu persoal a percepción de calquera tipo de gratificación**, doazón ou contraprestación económica por parte das persoas usuarias do servizo, constituíndo

estes feitos un incumprimento do contrato cualificado como moi grave no Prego de Cláusulas Administrativas (PCAP).

No desenvolvemento das prestacións que constitúen o obxecto do presente contrato e que impliquen unha relación directa coas persoas usuarias do servizo e co resto da cidadanía **deberá empregarse preferentemente o galego** como lingua propia de Galicia, sen prexuízo respecto aos dereitos lingüísticos das persoas usuarias. En particular, no servizo de atención telefónica a disposición das persoas usuarias do servizo, deberá garantirse a atención en lingua galega.

Igualmente, as comunicacións a realizar entre a adxudicataria e a Administración e aquelas comunicacións oficiais externas que deriven ou estean directamente relacionadas coa prestación do servizo deberán realizarse en lingua galega. A tal efecto, a entidade adxudicataria está obrigada a dispoñer de profesionais que poidan dar resposta, no exercicio do servizo, en lingua galega.

6.2. Actuacións en caso de folga

En caso de folga e/ou paros, xa sexa xeral ou do sector ao que pertenza o persoal adscrito aos servizos obxecto deste contrato, a adxudicataria está obrigada a organizar e coordinar os servizos mínimos, manter informado ao Concello de Santiago de Compostela dos incidentes que se produzan e a coordinarse cos servizos sociais municipais, facendo prevalecer en todo momento os servizos prestados ás persoas valoradas en situación de dependencia. Así mesmo, deberá remitir ao Concello no prazo máximo de tres (3) días o informe comprensivo dos servizos mínimos realizados e o número de horas ou servizos que se deixaron de realizar, coa conformidade do persoal municipal competente. Unha vez comprobados os incumprimentos producidos como consecuencia da folga e/ou paros, o Concello valorará as deducións que correspondan na facturación e comunicaráselles por escrito. A entidade e as súas traballadoras/es someteranse obrigatoriamente á arbitrase en caso de prolongación indefinida de folga e/ou paro nun período superior a tres (3) meses.

A entidade adxudicataria deberá contar co **sistema de control horario e de presenza** propio da aplicación municipal. Este permitirá ao Concello verificar, a través da súa aplicación informática municipal de SAF, en todo momento e de forma fidedigna, a correcta prestación do servizo contratado e controlar as horas de servizo efectivamente prestadas para os efectos da facturación automatizada correspondente. Para iso a información deste sistema deberá ser diariamente actualizada.

O Concello resolverá o contrato en caso de:

- Paralización ou interrupción total da prestación.
- Incumprimento de servizos mínimos por calquera causa incluída a folga e/ou paro das traballadoras/es.
- Duración indefinida da situación de folga e/ou paro, cando se produzan nos servizos perturbacións graves e non reparables por outros medios.

Nestes casos, esixirase indemnización de danos e prexuízos

6.3.- Perfís Profesionais

Os perfís profesionais cos que deberá contar a entidade adxudicataria terán as seguintes características:

6.3.1.- Responsable de coordinación.

A entidade adjudicataria deberá contar, con carácter obrigatorio para a atención deste contrato, cun (1) profesional con funcións de Responsable de Coordinación, este deberá responder, como mínimo, ao seguinte perfil: posuír titulación universitaria en Traballo Social ou outra equivalente na área de ciencias sociais, experiencia profesional de 4 anos como responsable de coordinación no SAF e ter formación acreditada, por un organismo público, en xestión e dirección de recursos humanos, en coordinación de Servizo de Axuda no Fogar e en capacitación pedagóxica (formación de adultos).

Será o/a profesional responsable, da entidade adjudicataria, da coordinación xeral do Servizo cos servizos sociais municipais, a encargada da formación informal das incorporacións de persoal ao equipo de coordinación da entidade. Terá dedicación exclusiva a xornada completa e non fará cociente como persoal técnico de coordinación con relación ás persoas usuarias do servizo.

Desempeñará funcións de xestión, formación, organización e coordinación do Servizo e do seu equipo de traballo. Manterá reunións de coordinación con Servizos Sociais, para revisar e analizar o funcionamento global do servizo. Entre outras, terá as seguintes funcións:

- Supervisar a tarefa dos coordinadores e, en xeral, de todo o persoal adscrito ao servizo, actuando como interlocutor co persoal técnico responsable do servizo.
- Asistir a reunións co persoal técnico de Servizos Sociais, tanto programadas como cando sexa requirida, a fin de realizar as valoracións oportunas do servizo.
- Transmitir e vixiar que se cumpran os estándares de calidade, na prestación do servizo, esixidos polos Servizos Sociais Municipais do concello de Santiago de Compostela
- Impartir a formación do novo persoal de coordinación que se incorpore ao equipo da entidade licitadora, controlando a súa adaptación aos estándares de calidade esixidos polo concello de Santiago de Compostela.
- Resolución de posibles incidencias, na atención das persoas usuarias.
- Estará dispoñible de xeito permanente perante os servizos técnicos do Concello e ante calquera urxencia que se produza no ámbito do servizo.
- Realización de memorias, informes, que lle sexan requiridos desde Servizos Sociais

A entidade que resulte adjudicataria, ao inicio da prestación, deberá achegar a documentación que acredite a titulación e experiencia esixida á persoa responsable de coordinación. Así mesmo, durante a execución do contrato, se houberse cambio de persoa, deberase achegar a documentación esixida nos 3 días hábiles seguintes ao feito causante. Están obrigadas a designar persoa substituta en supostos de ausencia de devandito responsable.

6.3.2- Coordinador/a Técnico/a

Deberá dispor dunha cualificación mínima de diplomatura universitaria ou equivalente na área de servizos sociais, tal e como se recolle no artigo 12 da Orde do 22 de xaneiro de 2009 (DOGA nº 22, de 2 de febreiro de 2009), pola que se regula o servizo de axuda no fogar e no artigo 9 da Ordenanza Reguladora do Servizo Municipal de Axuda no Fogar do Concello de Santiago de Compostela (BOP da Coruña de 7 de febreiro de 2014)e experiencia profesional nos servizos sociais e no servizo obxecto do contrato, ademais de coñecemento e manexo dos recursos sociais relacionados con este.

Será o/a profesional encargado da coordinación e supervisión directa dos servizos efectivamente prestados no domicilio, así como o referente e responsable dos casos asignados desde a súa posta en marcha ata o momento da baixa do servizo e en ningún caso fará tarefas de índole administrativa, que deberán ser asumidas polo persoal administrativo do servizo.

Un resumo das funcións do persoal de coordinación é o seguinte:

- Desempeñar tarefas de coordinación e organización do servizo na zona que teña asignada.
- Seguimento e apoio do traballo do persoal de atención directa no domicilio, dirixindo as actuacións e controlando o correcto desenvolvemento das actividades.
- Realizar as visitas de seguimento das persoas usuarias
- Coordinar con outros servizos que inciden na persoa atendida, co fin de optimizar os recursos e facilitar unha maior calidade na atención ás persoas.
- Verificar o correcto desenvolvemento das actividades realizadas nos domicilios.
- Informar e asesorar ás persoas usuarias en todas aquelas cuestións ou incidencias xurdidas no desenvolvemento do servizo.
- Detectar novas necesidades das persoas usuarias e realizar propostas acordadas a servizos sociais.
- Organización e supervisión do traballo do Axudante de Coordinación.
- Tramitación e resolución de queixas e reclamacións
- Garantir a correcta gravación de datos na aplicación informática do concello de Santiago de Compostela no tempo e forma esixido polo concello

Cada persoa usuaria terá asignado un/a profesional coordinador, que lle será comunicado no momento da alta e que será o profesional de referencia da persoa usuaria. Este profesional será responsable da elaboración e o seguimento do Proxecto de Intervención das persoas usuarias ao seu cargo e da supervisión do traballo do persoal de atención directa do SAF e dos servizos complementarios, sen prexuízo da facultade do Concello de levar a cabo o seguimento polo persoal propio.

Os/as profesionais de coordinación terán asignado un número de persoas usuarias equivalente, estes realizarán e asinarán os proxectos de intervención, as visitas, os informes de seguimento, etc., debendo figurar esta información rexistrada na aplicación informática municipal. Non se considerará adscrito a este contrato a calquera outro profesional que non cumpra con este requisito.

O persoal de coordinación do servizo da entidade adxudicataria, será o encargado de realizar as tarefas de supervisión, avaliación e seguimento das persoas usuarias co persoal técnico de servizos sociais do concello de Santiago de Compostela.

O persoal de Coordinación terá dedicación exclusiva para este contrato, deberá estar dispoñible dentro do horario de prestación dos distintos servizos, facilitando un teléfono móbil con capacidade de cobertura en todo momento, e será substituído de inmediato (24 horas) en supostos de ausencia.

Nas gardas de fin de semana e días festivos o profesional de coordinación contará cun móbil de garda con datos e un ordenador portátil para a cobertura das situacións de urxencia que se poidan presentar e o seu rexistro en tempo real na aplicación informática municipal.

A entidade adxudicataria garantirá que, durante o horario de atención da oficina (08:00 - 20:00), sempre haberá na mesma un profesional técnico/coordinador ao dispor do persoal e das persoas usuarias, que en situacións excepcionais poderá ser substituído polo/pola axudante de coordinación.

En relación co número de persoas usuarias, nos termos previstos na presente cláusula, a entidade adxudicataria deberá asignar á prestación do servizo, con carácter obrigatorio, o persoal técnico coordinador de acordo coas seguintes cocientes:

Nº de persoas usuarias	Persoal técnico coordinador mínimo
50 a 99	1 traballador/a social a xornada completa
100 a 199	2 traballador/a social a xornada completa
200 a 399	4 traballador/a social a xornada completa
Incrementos sucesivos	Por cada grupo de 100 persoas usuarias incrementarase 1 traballador/a social a xornada completa

Táboa: 2

6.3.3.- Axudante de coordinación:

A entidade adxudicataria deberá contar, con carácter obrigatorio para a atención deste contrato, con dous (2) profesionais con funcións de apoio a coordinación, cunha dedicación a xornada completa, que se encargará de dar apoio á coordinación do servizo, en atención telefónica, resolución de incidencias sobrevindas, apoio en domicilios cando sexa preciso, xestión de trámites administrativos, etc.

O/a profesional de apoio á coordinación, deberá ter unha capacitación profesional mínima, dunha FP de grao medio en atención sociosanitaria ou de grao superior en integración social.

Deberá estar capacitada/o para realizar as seguintes funcións:

- Resolver na oficina incidencias que requiran unha resposta inmediata, cando o profesional de coordinación estea ausente.
- Realizar cuadrantes de traballo seguindo as instrucións da coordinación do servizo
- Realizar xestións administrativas básicas (atender ao teléfono, facer rexistros, etc.)
- Cubrir servizos en atención directa, cando por unha incidencia sobrevinda non poida ser realizado polo profesional titular.
- Realizar formación no posto de traballo (manexo de axudas técnicas, mobilizacións, etc.) cando sexa preciso.
- Realizar acompañamento na execución do servizo aos profesionais de atención directa de nova incorporación.

6.3.4.- Terapeuta Ocupacional

A entidade adxudicataria deberá contar, con carácter obrigatorio para a atención deste contrato, cun/ha (1) Terapeuta Ocupacional, este/a deberá responder, como mínimo, ao seguinte perfil: posuír titulación universitaria en Terapia Ocupacional con experiencia profesional nos servizos sociais e no servizo obxecto do contrato, ademais de coñecemento e manexo dos recursos sociais relacionados con este.

Será o/a profesional encargado/a de traballar coas persoas usuarias e familias co obxecto de promover que sexan o máis independentes posibles na súa vida diaria para previr a dependencia, para manter a saúde, a calidade de vida e recuperar ou minimizar os efectos da enfermidade e/o a discapacidade que padezan.

Por outra banda, será o profesional encargado de formar e apoiar aos profesionais de atención directa na utilización de axudas técnicas nos domicilios, na mobilización das persoas usuarias e de apoiar a os profesionais de coordinación na valoración da execución do servizo e das adaptacións necesarias no domicilio.

Terá dedicación exclusiva a xornada completa e non fará cociente como persoal técnico de coordinación con relación ás persoas usuarias do servizo.

6.3.5.- Persoal de atención directa no domicilio (Auxiliar de axuda no fogar)

Estará formado por auxiliares de axuda no fogar que deberán estar en posesión do certificado de profesionalidade, regulado polo Real decreto 1379/2008, ou do título de formación profesional de grao medio de atención sociosanitaria, regulado polo Real decreto 496/2003, ou o título de técnico/a en Atención a Persoas en Situación de Dependencia, regulado polo Real decreto 1593/2011, ou equivalente. De forma excepcional, sempre que así o autorice o servizo de inspección, poderán acceder ao posto de auxiliar de axuda no fogar aquelas persoas que acrediten a condición esixida polo devandito servizo.

O persoal de atención directa será o encargado da **execución no domicilio das atencións de carácter persoal, doméstico, psicosocial e educativo** descritas no punto 3.3. deste PDPT, para iso recibirá o apoio e supervisión directa do persoal do equipo de coordinación da entidade.

A demais serán funcións:

- Avisar ao persoal técnico de coordinación de calquera circunstancia e/ou alteración así como da evolución do caso durante a prestación do servizo.
- Formar ou ensinar á persoa usuaria a realizar as tarefas pola súa conta ou con axuda, en función da súa autonomía. Mostrar estratexias e habilidades para a intervención ás persoas cuidadoras.
- Previr situacións que incrementen a dependencia facendo que mellore a calidade de vida das persoas atendidas.
- Mellorar os hábitos de saúde, fortalecer as relacións con familiares ou amizades.
- Reaccionar ante situacións de emerxencia e/ou urxencia: accidentes domésticos.
- etc.

O persoal de atención directa actuará seguindo as instrucións e baixo a supervisión directa do profesional técnico/coordinador de referencia. A comunicación entre estes dous profesionais deberá ser fluída, debendo ter **reunións individuais de seguimento cunha periodicidade bimestral**, nas que se realizará un seguimento da intervención realizada con cada persoa usuaria que atenda o/a profesional. O contido da devandita reunión reflectirase nun informe/ comunicación de cada persoa usuaria atendida polo/a profesional, que quedará rexistrado na aplicación informática do concello.

Os/as profesionais de atención directa adscritos/as á prestación do servizo deberán estar adecuadamente **identificados/as no seu uniforme** co logotipo do Concello de Santiago de Compostela.

O uniforme será consensuado e aprobado polo departamento municipal competente en materia de Servizos Sociais co fin de que cumpra cos requirimentos de imaxe corporativa adecuados. Constará de bata/pixama e zocos debendo, a entidade licitadora, fornecer ao persoal de atención directa con 3 unidades/ano.

Os/as profesionais adscritos á prestación do servizo deberán evitar todo conflito persoal coas persoas usuarias e cos seus familiares, informando expresamente ao persoal coordinador quen, á súa vez, informará de inmediato a través da aplicación informática municipal, ao Concello, das incidencias ou queixas que, no seu caso, se produzan. O departamento municipal competente en materia de Servizos Sociais está facultado para iniciar o correspondente expediente informativo e resolver en consecuencia. Debendo o persoal de coordinación da empresa adxudicataria manter unha actitude de colaboración e respecto ás indicación e prazos marcados polos técnicos municipais.

6.3.6.- Persoal auxiliar administrativo

A entidade adxudicataria deberá contar, con carácter obrigatorio para a atención deste contrato, con dous (2) profesionais auxiliares administrativos, cunha dedicación a xornada completa, que se encargará de dar apoio en tarefas administrativas aos técnicos e ao responsable de coordinación.

Entre outras, as funcións que pode desenvolver son as seguintes:

- Realizar tarefas de apoio á coordinación, baixo a súa supervisión.
- Rexistro de datos referidos ao persoal que desenvolve o programa.
- Realizar os cuadrantes de incidencias.
- Manter a comunicación e avisos telefónicos co persoal auxiliar e persoas usuarias ante calquera incidencia que xurda sobre horarios, ausencias, cambios de auxiliar asignado, etc.
- Recollida de datos para a facturación mensual.
- Etc.

7.-MEDIOS MATERIAIS

A entidade adxudicataria está obrigada a achegar os medios materiais suficiente para a adecuada prestación do Servizo de Axuda no Fogar do Concello de Santiago de Compostela

7.1. A Oficina

Desde o comezo do contrato e durante toda a execución deste, a entidade adxudicataria do servizo deberá manter unha oficina, con accesibilidade para persoas con mobilidade reducida, aberta e con organización administrativa, técnica e funcional na área urbana do municipio de Santiago de Compostela.

Esta oficina deberá estar correctamente identificada e dispor dos medios técnicos suficientes para dar cobertura ás esixencias dos servizos recolleitos neste Prego, e como mínimo cun posto de traballo dotado de mesa e cadeira de traballo, ordenador, liña telefónica, datos etc. para cada membro do equipo de coordinación (responsable, coordinadores/as técnicos, axudante e auxiliar administrativo)

A entidade adxudicataria deberá xustificar a titularidade do inmovible, a través do contrato de compra ou arrendamento deste, así como que o inmovible cumpre cos requisitos esixidos neste prego. Isto deberá quedar xustificado nos primeiros quince (15) días tras a sinatura do contrato.

7.2. Roupa de Traballo, EPIs e Axudas Técnicas

Durante a súa xornada laboral o persoal de atención directa do servizo deberán vestir uniforme de traballo identificado co logotipo do Concello de Santiago de Compostela.

A entidade adxudicataria deberá facilitar e asumir os gastos dos uniformes (3 anuais) e dos equipos de protección individuais (EPI) necesarios do persoal adscrito ao servizo. Ao finalizar cada ano contractual deberá entregar coa memoria anual a relación de traballadores que recibiron o uniforme novo, coa data e a firma do recibín do profesional, así mesmo este documento deberá subirse á aplicación informática.

Así mesmo a entidade adxudicataria garantizará o equipamento adecuado para que a atención das persoas usuarias fágase con condicións de seguridade e saúde para o persoal auxiliar domiciliario, facilitando as axudas técnicas necesarias para a realización de mobilizacións e posicionamento das persoas usuarias no domicilio.

A entidade adxudicataria asumirá todos os gastos de transporte, roupa de traballo, calzado adecuado, desprazamentos entre servizos, así como todo o necesario para a atención persoal (luvas e outras axudas técnicas necesarias para a prestación do servizo en cada domicilio), debendo vixiar que esta se realice coa roupa e calzado adecuados.

7.3. Medios Tecnolóxicos

A Área de Servizos Sociais conta cun programa informático específico de xestión dos servizos domiciliarios, co obxecto de conseguir a máxima eficiencia na xestión do servizo, a entidade adxudicataria deberá utilizar este programa e facerse cargo do custo do mesmo na súa globalidade especificamente do acceso web para os seus profesionais de coordinación e da App de profesionais, dos terminais do persoal de coordinación e de atención directa e dos custos da conexión de datos (internet) dos mesmos, coa fin de incorporar o uso da App de profesionais dende o primeiro momento de inicio do contrato. Este gasto xa foi tido en conta no estudo económico do servizo e a este aplicativo poderán ter acceso todas as entidades ou empresas que se presenten á licitación. O uso do aplicativo aporta calidade ao servizo, así como rigor técnico e axiliza a coordinación entre a empresa adxudicataria e o propio concello.

O Concello de Santiago de Compostela incorporou os importes do mantemento da aplicación informática da empresa, a App de profesionais, os terminais para as profesionais de atención directa e os custos das conexións de datos (internet) para estes terminais no estudo de costes, de xeito que a empresa quedará obrigada a implementar o uso da App de profesionais, no servizo, dende o primeiro día do contrato e a telo en funcionamento e totalmente operativo, incluída a fichaxe das profesionais, no prazo máximo dun mes. O proceso de implantación poderá ser supervisado de forma directa polos técnicos/as do concello ou entidade na que delegue.

A entidade adxudicataria deberá, como mínimo, introducir DIARIAMENTE na aplicación municipal, a seguinte información:

- Altas, baixas, e suspensións producidas no día coa súa xustificación.
- Xustificación das faltas de asistencia, servizos non realizados, suspensión temporais, ausencias das persoas do domicilio.
- Xustificación das faltas de puntualidade que supoña a prestación de máis ou menos tempo do

- planificado ou un cambio de horario no servizo.
- Rexistro das visitas de seguimento realizadas e dos informes destas.
 - Ampliacións, reducións, modificacións de proxectos de intervención que entren en vigor no día, coa súa xustificación
 - Incidencias diarias na execución do servizo.
 - Servizos complementarios e axudas técnicas solicitados, prestados, etc.
 - Calquera incidencia que teña relevancia coa facturación.

A entidade disporá, a través da App de profesionais, dun sistema de comunicación polo cal o persoal de atención directa deberá informar, en tempo real, á coordinación do servizo, das incidencias producidas durante a execución deste. Ademais, a través deste sistema o persoal de atención directa fichará a entrada e saída do domicilio, informando á plataforma municipal de xestión do servizo da hora de fichaxe de entrada, de saída, da discrepancia en canto a tempo de servizo, entre a intensidade planificada e a realizada, así como do lugar desde o cal se realiza a fichaxe.

8.- AXUDAS TÉCNICAS E SERVIZOS COMPLEMENTARIOS

8.1.- Características Xerais

Tendo en conta a natureza da prestación do servizo e as características das persoas usuarias do mesmo, reviste especial relevancia a asignación de determinada tipoloxía de axudas técnicas, tanto para os profesionais como para as persoas beneficiarias.

Así, para aqueles casos de persoas dependentes cuxos domicilios e/ou mobiliario supoña dificultade no desenvolvemento da prestación do servizo, persoas con obesidade ou escasa mobilidade funcional que, por esta circunstancia, precisen de determinadas atencións no domicilio, a entidade adjudicataria deberá facilitar, de xeito obrigatorio, ás persoas que o Concello de Santiago de Compostela valore máis necesitadas deste recurso, as axudas técnicas e servizos profesionais que se determinen necesarios.

A empresa deberá informar destes servizos complementarios ás persoas usuarias e familias, no momento da alta, deixando no domicilio un **díptico ou folleto** coa información destes. Deberán lembrar esta información na primeira visita de seguimento de cada ano de contrato (folleto, carta informativa, ou outros medios) poñendo á súa disposición un teléfono de contacto para a solicitude.

A valoración, concesión, implantación e seguimento dos servizos complementarios regulados neste prego rexerese polo establecido na instrución técnica municipal de “Xestión de Servizos Complementarios do SAF”

A empresa estará obrigada a manter actualizado, en tempo real, o **registro de servizos complementarios** na aplicación informática municipal co obxecto de que, desde os Servizos Sociais Municipais, pódase facer un seguimento e control dos servizos realizados ou instalados. No devandito rexistro figurarán as persoas usuarias que gozan ou gozaron destes servizos, as persoas que están en lista de espera, os servizos que reciben, etc. Aqueles servizos complementarios, que a finalización do mes, non estean rexistrados na aplicación municipal non poderán ser detraídos da bolsa correspondente.

A empresa estará obrigada a subir á aplicación informática ao finalizar o sexto mes contractual e o ano contractual, un informe resumo das axudas técnicas e servizos profesionais prestados ata a data, no que figure como mínimo o nome do servizo ou axuda, o importe detraído de cada un da bolsa correspondente, que figura no punto 8.2 e 8.3 deste prego, e o total do importe consumido no semestre e no ano contractual así como o que resta por consumir.

No caso de servizos profesionais, a adxudicataria comunicará, a través da aplicación informática municipal, ademais dos datos da persoa usuaria beneficiaria dos mesmos, a seguinte información:

- Os horarios e os profesionais que os prestaron
- A titulación e experiencia dos profesionais
- Certificado de colexiado/a, no caso de ser obrigatorio para o exercicio profesional
- Certificado co número de rexistro sanitario cando proceda.
- Os documentos xustificativos, do profesional e do cumprimento dos requisitos legais e obrigacións con facenda e seguridade social para o exercicio desta prestación.
- O documento que acredite a conformidade da persoa usuaria co servizo que recibiu.

As atencións dos servizos profesionais complementarios deberán ser prestadas por empresas contratadas pola entidade licitadora, e en ningún caso estes profesionais poderán formar parte do persoal adscrito ao servizo.

As persoas usuarias, posibles beneficiarias destes servizos complementarios, poderán ser propostas tanto pola entidade adxudicataria como polos Servizos Sociais Municipais. As propostas realizadas pola entidade adxudicataria deben ser informadas previamente aos Ss. Ss. municipais a través da aplicación informática, e a súa concesión aprobada por estes.

Corresponde á entidade adxudicataria o traslado, entrega, reparación, substitución de pezas ou da axuda técnica que figure na listaxe de “**axudas técnicas instaladas na actualidade**” (mínimo esixido) e daquelas cuxo custo se detraeu da bolsa económica anual de axudas técnicas deste contrato.

Establécese un prazo de 5 días naturais para a entrega/substitución desde a data de comunicación da incidencia, así como para a formación para o seu uso (no caso de ser necesaria).

A entidade adxudicataria deberá, desde o primeiro día de inicio do contrato, dispoñer de todas as axudas técnicas instaladas ás persoas usuarias nese momento (mínimo esixido), tanto no que se refire a cantidade como á súa tipoloxía.

As axudas técnicas xa instaladas nos domicilios deben ser substituídas, ao comezo do contrato, por **axudas de nova adquisición, da mesma tipoloxía e das características establecidas neste prego**. Para iso, a entidade licitadora deberá coordinarse coa entidade saínte, co obxecto de que a persoa usuaria sempre dispoña da axuda concedida.

8.2. Axudas técnicas e cesión de material de uso individual:

A efectos informativos, as **axudas técnicas instaladas na actualidade** son:

TIPO DE AXUDA	Activas
Agarradoiras baño	4
Varandas	5

TIPO DE AXUDA	Activas
Cama articulada	13
Coxín antiescaras	4
Colchón	8
Cubertos/Pratos adaptados	1
Disco xiratorio	2
Guindastre de mobilización con arnés	13
Pata de elefante	4
Cadeira de ducha	53
Taloneiras antiescaras	1

Táboa: 3

Co obxecto de prestar unha atención integral e de mellorar a calidade do servizo, a entidade adjudicataria deberá prestar, de forma gratuíta e sen custo para a persoa usuaria, as axudas técnicas que se determinen necesarias para mellorar a calidade de atención, previa valoración técnica.

Para iso créase unha **Bolsa Económica Anual** (ano contractual) destinada á provisión das axudas técnicas necesarias para a correcta execución do contrato a cargo da empresa, polo importe de 13.000 €/ano.

Esta bolsa será de aplicación cada un dos anos de contrato e o de prórroga deste.

Á finalización de cada un dos anos contractuais, farase balance da cantidade gastada da bolsa anual. A diferenza entre o importe dispoñible (13.000 €/ano) e a cantidade gastada, será detraída da última factura do ano contractual que a entidade adjudicataria presente ao Concello.

Para a xestión desta bolsa económica anual utilizarase a seguinte táboa de importes durante toda a duración do contrato.

TIPO DE AXUDA	Activas
Axudas técnicas menores (asideiros, baldas, conxíns, alzas de WC, pastas de elefante, menaxe adaptado, Taloneiras, etc.)	80 €
Cama articulada con carro elevador, varanda e colchón	800 €
Colchón antiescaras	180 €
Guindastre de mobilización con arnés	800 €
Cadeira de ducha e xiratoria de bañeira	100 €
Cadeira de rodas para ducha e WC	275 €
Axudas menores de apoio á mobilización (sabas de arrastre, arnés, táboa de transferencias, discos...)	80 €

Táboa: 4

De ser necesario, poderá ser solicitada polo Departamento de Servizos Sociais calquera outra axuda técnica non recollida na táboa anterior, estimando o seu importe segundo o prezo medio de mercado, previa consulta a 3 establecementos de Axudas Técnicas da cidade. O importe da devandita axuda será

igualmente detraído da Bolsa Económica Anual.

Sempre que o Concello dese a conformidade á prestación da axuda, e figuren rexistrados na aplicación informática municipal os datos apuntados a continuación, a cantidade que corresponda á axuda instalada detraerase da Bolsa Económica Anual.

Datos a reflectir na aplicación municipal de xestión do SAF:

- Xustificación técnica da necesidade da axuda (informe-comunicación)
- Persoa usuaria beneficiaria, data de solicitude da axuda, e tipo de axuda, etc.
- Data de colocación e de baixa, de darse o caso, da axuda.
- Documento de cesión da axuda técnica asinado pola persoa usuaria/familia

Ante a solicitude dunha axuda técnica o prazo máximo de instalación no domicilio correspondente será de 7 días naturais.

8.3. Servizos profesionais complementarios ás prestacións básicas:

Co obxecto de prestar unha atención integral e mellorar a calidade do servizo e en función da valoración técnica realizada tanto pola entidade adxudicataria como polo persoal municipal, a entidade adxudicataria prestará como mínimo, sen custo para o concello nin para a persoa usuaria, os seguintes servizos por ano de contrato, en tipo e cantidade:

TIPO DE SERVIZO	Nº Sesións Mes	Nº Sesións/€ Ano
Servizo de Fisioterapia	50 sesións	600 sesións
Servizo de Podoloxía	40 sesións	480 sesións
Servizo de Salón de peiteado	40 sesións	480 sesións
Praza Residencial	--	242 días
Limpeza de choque	--	100 horas
Arranxos/adaptacións no domicilio		2.500 €
Desprazamentos		3.000 €

Táboa: 5

A entidade adxudicataria deberá estar en disposición de prestar desde o primeiro día de contrato os servizos complementarios detallados no cadro anterior.

Igualmente, na data de inicio da execución do contrato, a entidade adxudicataria deberá poñer á disposición do servizo a reserva dunha (1) praza residencial nun **centro residencial** debidamente autorizado. Dita praza poderá ser ocupada polas persoas usuarias do servizo durante 242 días/ano, e non poderá ser utilizada pola mesma persoa por un período superior a 62 días.

De non ser prestados os servizos profesionais, ao finalizar o mes, estes acumularanse durante os meses seguintes, de forma que ao peche de cada semestre contractual todos os servizos correspondentes ao período estean prestados. Quedará a valoración do departamento de servizos sociais do concello, a posibilidade de pasar o importe dos servizos pendentes de prestar do semestre, ao semestre seguinte, neste caso o importe dos mesmos, estará dispoñible para os servizos que teñan máis demanda das

persoas usuarias. De no ser así, dito importe detraeráse da factura ao final do ano contractual, estimando o custo dos mesmos segundo a *táboa 6* desde prego.

No caso de cubrir a intensidade horaria máxima mensual de cada servizo complementario, priorizaranse as demandas segundo a capacidade económica da persoa usuaria.

Naqueles supostos propostos pola coordinación do servizo e/ou valorados polos Servizos Sociais Comunitarios, a entidade adxudicataria deberá realizar, como prestación de carácter complementaria, **limpezas domiciliarias de choque**. Esta prestación será utilizada en supostos de emerxencia social, que deben figurar convenientemente valorados no expediente social de cada unha das persoas beneficiarias.

Para afrontar o custo destes servizos créase unha **Bolsa Económica Anual** (ano contractual) destinada á provisión destes servizos para a correcta execución do contrato a cargo da empresa, polo importe de 79.590,00 €/año.

Esta bolsa será de aplicación cada un dos anos de contrato e ao de prórroga deste. Á finalización de cada un dos anos contractuais farase balance da cantidade gastada da bolsa anual. A diferenza entre o importe dispoñible (79.590 €/ano) e a cantidade gastada será detraída da última factura do ano contractual que a entidade adxudicataria presente ao Concello.

Para a xestión desta bolsa económica anual utilizarase a seguinte táboa de importes durante toda a duración do contrato.

TIPO DE SERVICIO	Importe Sesión	Importe /ano
Servizo de Fisioterapia	50 €	30.000 €
Servizo de Podoloxía	40 €	19.200 €
Servizo de Salón de peiteado	25 €	12.000 €
Praza Residencial	45 €/día	10.890 €
Limpeza de choque	20 €	2.000 €
Arranxos/adaptacións no domicilio	2500 €/ano	2.500 €
Desprazamentos	3000 €/ano	3.000 €

Táboa: 6

Para cada Servizo profesional prestado a entidade adxudicataria terá que achegar un documento de prestación de servizo profesional asinado pola persoa usuaria no que se reflicta tipo de servizo prestado, profesional que prestou o servizo (nome e apelidos, titulación e nº de colexiado), data da prestación e intensidade (horas) do servizo. Este documento debe ser subido á aplicación informática e entregado co informe de xestión mensual

9.- CALIDADE DO SERVIZO, SEGUIMENTO E AVALIACIÓN

A execución do servizo deberá observar os requirimentos funcionais, materiais e de persoal previstos nos presentes pregos e na demais normativa que resulte de aplicación.

O persoal de traballo social municipal encargado da implementación do SAF realizará un seguimento continuado da adecuación dos servizos ás necesidades das persoas usuarias, propoñendo as modificacións pertinentes e avaliando, xunto coas persoas beneficiarias, a consecución dos obxectivos propostos.

O seguimento da calidade e a avaliación do servizo poderá, en todo caso, ser contratado en todo ou en parte a unha empresa externa especializada que actuará, a todos os efectos, representando ao concello.

A entidade adxudicataria será a responsable da calidade técnica dos servizos prestados e das eventuais consecuencias que se deduzan para o Concello ou para terceiros polas omisións, erros, métodos inadecuados ou actuacións incorrectas na execución do servizo.

9.1. Plan de Calidade da entidade

O Plan de calidade do Servizo de axuda non fogar, da entidade adxudicataria, definirá o sistema utilizado para a xestión da calidade.

Este Plan de calidade poñerase ao dispor dos servizos sociais municipais para a súa validación, aplicación e explotación. Debe conter, polo menos, información sobre os seguintes apartados:

- Contar cun sistema de avaliación interna da calidade do servizo que garanta unha inmediata detección e corrección das posibles incidencias ou deficiencias na prestación do servizo e permita a mellora continua, orientada a alcanzar un nivel de calidade óptimo no servizo.
- O Plan de calidade definirá a política de calidade, os obxectivos e o funcionamento e organización da entidade adxudicataria, así como os seus protocolos
- No desenvolvemento do devandito plan contarase cun sistema de seguimento e avaliación dos estándares de calidade.
- Realizarse unha detección de novas necesidades e liñas de mellora do servizo que serán comunicadas e validadas polo departamento de servizos sociais municipal.

Contará, polo menos, co rexistro da información e execución dos seguintes indicadores:

Indicador de Calidade	Periodicidade
Porcentaxe de persoas usuarias con altas en prazo (alcanzar o 95%)	Trimestral
Porcentaxe de persoas con visitas de seguimento bimestral (alcanzar o 100%)	Anual
Porcentaxe de queixas/reclamacións contestadas en prazo (alcanzar o 100%)	Trimestral
Porcentaxe de queixas/reclamacións presentadas (Inferior ao 20%)	Trimestral
Porcentaxe de persoas usuarias satisfeitas co servizo (alcanzar o 60%)	Anual
Porcentaxe de persoas usuaria con menos de 4 auxiliares titulares (100%)	Trimestral
Porcentaxe de baixas motivadas por insatisfacción co servizo, pola falta de organización da entidade prestadora (inferior ao 5 %)	Trimestral
Realizar o 100% dos rexistros establecidos no prego, na aplicación informática municipal	Mensual
Contestar o 100% das chamadas realizadas polas persoas usuarias/familia ou devolver a chamada nun prazo de 2 horas.	Mensual
Porcentaxe de desprazamentos, entre domicilios, do persoal de atención directa superior ou igual a 20 minutos (Inferior ao 30 % dos	Mensual

desprazamentos)	
Porcentaxe de persoal que causan baixa na empresa (rotación)	Trimestral
Porcentaxe de profesionais que cumpran coa formación inicial e continua establecida no prego. (Alcanzar o 95%)	Semestral

Táboa: 7

- Deberá definir os mecanismos de avaliación, seguimento, mellora da calidade e satisfacción percibida. Avaliarase a satisfacción do seguinte público obxectivo:
 - Persoa usuaria.
 - Familiares.
 - Persoal vinculado ao servizo.
 - Persoal da corporación local (responsables do servizo)

Da análise da avaliación, seguimento, mellora da calidade e satisfacción percibida do servizo, a entidade adxudicataria deberá emitir un informe para os Servizos Sociais municipais coincidindo con cada período de entrega da memoria de xestión anual.

O número de persoas usuarias e familiares que deben participar na avaliación será de, polo menos, unha mostra representativa por grupo de idade e sexo, co volume indicado na seguinte táboa de referencia:

Persoas usuarias	Tamaño mostra
Hasta 550	227 persoas usuarias
De 551 a 600	235 persoas usuarias
De 601 en diante	243 persoas usuarias

9.2. Queixas e Suxestións

A entidade adxudicataria deberá contar con un protocolo de atención de queixas e suxestións que deberá incluír os prazos e actuacións recollidas neste prego.

A entidade adxudicataria deberá rexistrar na aplicación informática do concello as queixas e suxestións no momento de ser presentadas polas persoas usuarias e/ou polos seus familiares. Terá un prazo de 1 día hábil para realizar a aclaración da queixa, 2 días para determinar o tratamento a adoptar e 3 días para cerrala coa posta en marcha das medidas precisas para a súa resolución.

Deberá rexistrarse na aplicación informática todo o procedemento da resolución da queixa asinando o informe de peche da mesma coa firma electrónica da coordinación da persoa usuaria que presentou a queixa.

10.- DIRECCIÓN E COORDINACIÓN DO SERVIZO

En tanto que servizo público, corresponde ao Concello de Santiago de Compostela a dirección, fiscalización, avaliación e control do servizo.

O Concello pon a disposición da entidade adxudicataria a ferramenta informática necesaria para facilitar a comunicación da coordinación do servizo co persoal técnico municipal e co persoal de atención directa nos domicilios, a entidade terá que garantir o uso de dita ferramenta coas indicacións feitas neste prego, e as que se fagan dende os servizos sociais municipais, a fin de favorecer o intercambio de información en tempo real, coordinar actuacións e resolver incidencias.

A elaboración das normas do funcionamento do servizo corresponde ao Consello de Santiago de Compostela que, para a súa coordinación coa entidade adxudicataria, dirixirase ao profesional responsable de coordinación, sendo esta a persoa interlocutora ante o Concello.

As relacións entre a entidade adxudicataria do servizo e o Concello de Santiago de Compostela canalizaranse a través da unidade técnica da Area de Acción Social competente en materia de Servizos Sociais.

Realizaranse reunións ordinarias de seguimento, segundo a periodicidade establecida polo concello, da actividade para revisar o cumprimento de obxectivos e evolución do servizo, a planificación dos escenarios do servizo, xestión da actividade, seguimento de protocolos específicos, control dos sistemas de información, valorar o funcionamento da prestación, control da xestión do servizo (altas, baixas, modificacións etc.), realizar o seguimento dos servizos efectivamente prestados e seguimento de incidencias, entre o profesional responsable da coordinación xeral da actividade da entidade adxudicataria e os técnicos municipais

A entidade adxudicataria deberá dispor, así mesmo, dun procedemento de coordinación interna, dentro da súa propia organización, a nivel de xerencia e técnico, a fin de que os profesionais encargados da atención directa poidan realizar un traballo acorde coas directrices e obxectivos previamente marcados, permitindo así que as actuacións das distintas unidades ou equipos estean conectadas.

11.- FACTURACIÓN.

A facturación mensual do servizo basearase na información recollida na aplicación informática municipal do SAF, a través da cal se realizará o seguimento económico e da prestación do servizo.

Coa factura, e dentro dos seis (6) primeiros días naturais de cada mes, a entidade adxudicataria do servizo deberá achegar ao departamento municipal de Servizos Sociais o seguinte:

Informe-rexistro das visitas domiciliarias realizadas, tanto de valoración inicial como de seguimento (ordinario ou cada dous meses), seguindo as indicacións que se faciliten ao respecto dende esta Administración Local.

Informe de xestión do servizo de axuda no fogar, seguindo as indicacións que se faciliten ao respecto dende esta Administración Local. En particular, sobre o cumprimento das obrigas técnicas recollidas no contrato e nos presentes pregos.

Informe de rotación do persoal auxiliar onde se relacione o número de persoal auxiliar asignado a cada caso, co número real de profesionais que realizaron a prestación efectiva dese servizo en cada mes. As variacións deben ser aclaradas no devandito documento técnico.

Listado actualizado do persoal que presta o servizo de axuda no fogar especificando a porcentaxe de xornada contratada, así como documento acreditativo de estar ao corrente das cotas da Seguridade Social.

Todas as incidencias relativas ás suspensións do servizo por petición das persoas usuarias deben remitirse ao Concello no momento en que se produzan, de forma telemática e en tempo real e, en todo caso, antes de que se peche o mes en curso co obxecto de que a revisión da facturación se realice de forma adecuada. O protocolo a observar nestes casos será, ademais da comunicación telemática, o seguinte: as comunicacións deberán de ir acompañadas do correspondente xustificante asinado pola persoa usuaria.

As suspensións do servizo que sexan comunicadas pola persoa usuaria cun prazo de 5 días hábiles de antelación (de luns a venres) á empresa adxudicataria, non serán facturadas nin á persoa beneficiaria nin ao concello.

Cando por causa imprevista e sen previo aviso a persoa usuaria non se atope no domicilio na hora de prestación de servizo e a persoa auxiliar se desprace a este, dito servizo entenderase prestado e por tanto será facturado, sempre que a profesional fiche a entrada ao servizo e a coordinación o xustifique na plataforma informática como causa imputable a persoa usuaria por AUSENCIA DO DOMICILIO, unha vez realizadas as xestións oportunas por parte do persoal auxiliar da empresa para localizala e coñecer os motivos da ausencia, das que se dará debida conta ao Departamento municipal de Servizos Sociais na xustificación da mesma.