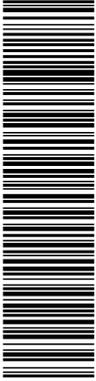


DOCUMENTO Documento de TREWA: <b>Pliego prescripciones técnicas</b>	IDENTIFICADORES <b>a: TD99_PLIEGO_TECNICO, b: 69673 71667</b>	
OTROS DATOS Código para validación: <b>SO15Y-98WWX-Y2OWE</b> Fecha de emisión: <b>18 de abril de 2016 a las 13:21:21</b> Página 1 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SERV. ACCION SOCIAL de AYTO.CORUÑA.Firmado 29/02/2016 09:05	ESTADO <b>FIRMADO</b>



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 591388 SO15Y-98WWX-Y2OWE 261955836673BF1DEF44B49C34ABF4B79F21B226) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Área de Xustiza Social e Coidados  
Servicio de Acción Social  
 105/2016/163  109101023X

**Pliego de prescripciones técnicas regulador de la gestión del servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de A Coruña mediante concierto (SAD II).**

**Objeto.**

1ª. Es objeto de este pliego la regulación de la gestión del servicio de ayuda a domicilio (en adelante SAD) cuya finalidad es la atención a personas en las que concurren los requisitos establecidos en el Decreto 99/2012, de 16 de marzo, por el que se regulan los servicios sociales comunitarios y su financiación, la Orden Gallega de 22 de enero de 2009 y la Ordenanza Municipal reguladoras del servicio de ayuda a domicilio, configurándose como la prestación de un conjunto de atenciones a las personas o familias en su domicilio, desde una perspectiva integral y normalizadora, para facilitar su desarrollo personal y la permanencia en su entorno habitual.

2ª. El presente pliego se redacta al amparo de lo establecido en los arts. 116 y 133 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

3ª. Los servicios objeto de concierto continuarán ostentando en todo momento de su vigencia la misma calificación jurídica de servicio público municipal.

**Descripción y características generales**

4ª. El SAD lo constituye el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas autorizadas y acreditadas para esta función, distinguiéndose actuaciones de carácter básico:

- a) Atenciones de carácter personal en la realización de las actividades básicas de la vida diaria en el propio domicilio.
- b) Atención a las necesidades de carácter doméstico y de la vivienda que incidan y ayuden en la mejora del entorno de las personas usuarias y de su familia.
- c) Acompañamiento personal en la realización de otras actividades necesarias de la vida diaria, tales como apoyo en trámites urgentes de carácter administrativo, judicial o similares, así como el seguimiento de las intervenciones realizadas por el sistema sanitario
- d) Servicios de carácter psicosocial y educativo enfocadas al desarrollo de las capacidades personales básicas, a la mejora de la convivencia, integración en la comunidad y mejora de la estructura familiar

5ª. El SAD podrá incorporar además:

- a) Actividades de acompañamiento, socialización y desarrollo de hábitos saludables
- b) Ayudas técnicas para personas en situación de dependencia o dependencia temporal. A estos efectos se entiende por ayuda técnica cualquier producto, dispositivo, equipamiento, instrumento, tecnología o software, fabricado especialmente o disponible en el mercado, para prevenir, compensar, controlar, mitigar o neutralizar deficiencias o limitaciones en la actividad y restricciones en la participación social de las personas.
- c) Servicios y ayudas cuyo objeto sea el de mejorar la calidad de vida de las personas (ayudas técnicas, podología, peluquería, fisioterapia a domicilio, etc.).

6ª. Las atenciones del SAD tendrán un carácter complementario de las propias capacidades de la persona usuaria del servicio, estarán perfectamente especificadas en el proyecto de intervención individual y bajo la estrecha supervisión del personal técnico municipal y de la entidad gestora.

**Destinatarios**

DOCUMENTO Documento de TREWA: <b>Pliego prescripciones técnicas</b>	IDENTIFICADORES <b>a: TD99_PLIEGO_TECNICO, b: 69673 71667</b>	
OTROS DATOS Código para validación: <b>SO15Y-98WWX-Y2OWE</b> Fecha de emisión: <b>18 de abril de 2016 a las 13:21:21</b> Página 2 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SERV. ACCION SOCIAL de AYTO.CORUÑA.Firmado 29/02/2016 09:05	ESTADO <b>FIRMADO</b>



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 591388 SO15Y-98WWX-Y2OWE 261955836673BF1DEF44B49C34ABF4B79F21B226) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Área de Xustiza Social e Coidados  
Servicio de Acción Social  
 105/2016/163  109101023X

7ª. El servicio está abierto a todas las personas o unidades de convivencia domiciliadas en el término municipal de A Coruña para las que, de acuerdo con la valoración técnica correspondiente y el procedimiento establecido, suponga un recurso idóneo de atención. De modo particular, el servicio atenderá a personas mayores con déficits de autonomía y a personas con discapacidad, especialmente cuando carezcan de apoyo personal en su entorno inmediato, distinguiéndose los siguientes tipos de acceso:

- a) SAD básico. Orientado a personas que no tengan un derecho de atención reconocido dentro del sistema de autonomía y atención a la dependencia.
- b) SAD dependencia. Atenderá a personas en situación de dependencia que tengan resolución aprobatoria del programa individual de atención (PIA) en el marco del Sistema de Autonomía y atención a la Dependencia (SAAD).
- c) SAD urgencia. Orientado a personas incluidas en el "Programa de atención domiciliaria socio-sanitaria" (PADSS) y a personas con limitación de autonomía que requieran una intervención urgente.
- d) SAD sociofamiliar. Orientado a personas que requieran apoyo a sus capacidades personales para mejorar la dinámica familiar y la relación social mediante la adquisición y desarrollo de habilidades que prevengan o modifiquen conductas y situaciones de riesgo.

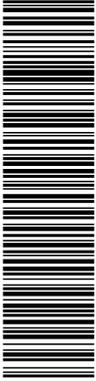
8ª. En el supuesto de que existan en la unidad de convivencia otros miembros beneficiarios del servicio de ayuda a domicilio, en cualquiera de sus otras modalidades de acceso, la entidad prestadora de la primera de ellas deberá gestionar todas las atenciones que se presten en ese domicilio.

**Modalidades de prestación**

9ª. El gestor del servicio realizará como mínimo las prestaciones establecidas en la Orden de 22 de enero de 2009 por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio de Galicia, o la normativa de aplicación en su caso vigente, incluyéndose además las siguientes:

- **De carácter personal** para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, tales como:
  - a) Prevención de úlceras por presión mediante la correcta higiene, cuidados e hidratación de la piel y cambios posturales.
  - b) Ayuda personal para el vestido, calzado y alimentación.
  - c) Fomento de la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas.
  - d) Fomento de higiene personal y organización de hábitos cotidianos.
  - e) Fomento de la participación en la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
  - f) Cualquier otra atención personal necesaria para conseguir la finalidad del servicio y pautada en su proyecto de intervención individual.
- **De carácter doméstico y de vivienda** tales como:
  - a) Limpieza y/o ayuda para el mantenimiento de la higiene y de salubridad generales de la vivienda. Se excluye la limpieza de cromados, escaleras del edificio, así como aquellas tareas que supongan un riesgo para la auxiliar y no contribuyan a una mayor calidad de vida de la persona usuaria del servicio. Se incluirán limpiezas generales si la situación socio-familiar así lo requiere.
  - b) Lavado de prendas pequeñas cuando no proceda el uso de lavadora. Repaso y organización de la ropa dentro del domicilio, entendiéndose por repaso: sujetar un botón, coser un dobladillo, una costura sencilla etc.
  - c) Tareas de mantenimiento básico habitual de utensilios domésticos y de uso personal (cambio de bombillas, cambio de bolsa de aspirador, sustitución de pilas, etc.).
  - d) Orientación en la organización doméstica.

DOCUMENTO Documento de TREWA: <b>Pliego prescripciones técnicas</b>	IDENTIFICADORES <b>a: TD99_PLIEGO_TECNICO, b: 69673 71667</b>	
OTROS DATOS Código para validación: <b>SO15Y-98WWX-Y2OWE</b> Fecha de emisión: <b>18 de abril de 2016 a las 13:21:21</b> Página 3 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SERV. ACCION SOCIAL de AYTO.CORUÑA.Firmado 29/02/2016 09:05	ESTADO <b>FIRMADO</b>



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 591388 SO15Y-98WWX-Y2OWE 261955836673BF1DEF44B49C34ABF4B79F21B226) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Área de Xustiza Social e Coidados  
Servicio de Acción Social  
 105/2016/163  109101023X

- e) Compra y cocinado de alimentos. Se organizarán atendiendo a criterios de eficacia (carga, transporte, cercanía, pedido a domicilio, cocinado para dos días, congelación de cocinado etc.).
- f) Cualquier otra atención de carácter doméstico necesaria para conseguir la finalidad del servicio y pautada en su proyecto de intervención individual.

• **De carácter psicosocial, familiar, educativo y relaciones con el entorno**, tales como :

- a) Apoyo y acompañamiento para la realización de trámites: de asistencia sanitaria, administrativos, etc.
- b) Apoyo y acompañamiento para actividades de carácter sociocultural, terapéuticas, educativas, etc. que se desarrollen fuera del domicilio y que prevengan situaciones de aislamiento y soledad favoreciendo la relación social.
- c) Atenciones de carácter psicosocial y educativo enfocadas al desarrollo de las capacidades personales básicas y a la mejora de la convivencia, integración en la comunidad y mejora de la estructura familiar
- d) Actividades de acompañamiento, socialización y desarrollo de hábitos saludables.
- e) Cualquier otra atención de carácter psicosocial y educativa necesarias para conseguir la finalidad del servicio y pautada en su proyecto de intervención individual.

• **Otros servicios y ayudas:**

Los incluidos en el art. 9.5 de la Ordenanza Municipal reguladora del servicio de ayuda a domicilio, y además, las siguientes:

- a) Ayudas técnicas: grúa, cama articulada, asiento giratorio para el baño, silla de ruedas, andador, colchón antiescaras
- b) Limpieza extraordinaria. Se incluyen en este concepto tareas tales como limpieza de cristales mensual o bimensual, zonas altas de armarios, cocinas y habitaciones trimestralmente, azulejos de cocina mensual o trimestralmente, de techos semestral, de lámparas, persianas, puertas y cortinas anualmente y mover sillones o mobiliario trimestral o semestralmente
- c) Podología
- d) Peluquería (lavar y peinar, corte de pelo)
- e) Fisioterapia, terapia ocupacional, atención psicológica, logopedia, servicios de profesionales con titulación universitaria de grado medio y superior.

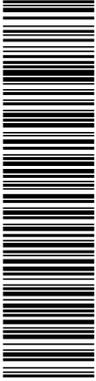
10ª. Si la prestación de los anteriormente referenciados como "otros servicios y ayudas" está prescrita por el Ayuntamiento en el proyecto de intervención individual, el tiempo utilizado en su prestación se computará como parte del tiempo del servicio de ayuda a domicilio, pero se fijarán los precios diferenciados según el servicio de que se trate a efectos de facturación al Ayuntamiento y que por el usuario se abone la tasa correspondiente. Si por el contrario esta prestación no está prescrita por el Ayuntamiento en el proyecto de intervención individual y es solicitada por el usuario del servicio, éste asumirá íntegramente su precio debiendo el concertado facturarlos al usuario de conformidad con los precios consignados en la proposición presentada en la licitación.

**Horarios de prestación del servicio**

11ª. Como norma general el servicio se prestará entre las 7'00 y las 22'00 horas de lunes a sábado, teniendo consideración de horario nocturno o festivo el que pudiera prestarse fuera de ese tramo.

12ª. A efectos de la facturación de las horas por parte del gestor del servicio se establecen dos modalidades: horas ordinarias y horas festivas, que serán computadas conforme al siguiente horario:

DOCUMENTO Documento de TREWA: <b>Pliego prescripciones técnicas</b>	IDENTIFICADORES <b>a: TD99_PLIEGO_TECNICO, b: 69673 71667</b>	
OTROS DATOS Código para validación: <b>SO15Y-98WWX-Y2OWE</b> Fecha de emisión: <b>18 de abril de 2016 a las 13:21:21</b> Página 4 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SERV. ACCION SOCIAL de AYTO.CORUÑA.Firmado 29/02/2016 09:05	ESTADO <b>FIRMADO</b>



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 591388 SO15Y-98WWX-Y2OWE 2619559836673BF1DEF44B49C34ABF4B79F21B226) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Área de Xustiza Social e Coidados  
Servicio de Acción Social  
 105/2016/163  109101023X

- horas ordinarias: de lunes a sábado entre las 7'00 y las 22'00 horas.
- horas festivas y nocturnas: domingos y festivos entre las 7'00 y las 22'00 horas; de lunes a domingo, incluidos festivos, de 22'00 a 7'00 horas.

13ª. Para la consideración de días festivos se tendrán en cuenta los estipulados en el calendario laboral como fiestas nacionales, regionales de la Comunidad de Galicia y locales del Ayuntamiento de A Coruña.

**Intensidad del servicio**

14ª. Los horarios concretos y la intensidad de la prestación estará determinada en los proyectos de intervención individuales consensuados con la persona usuaria, y serán facilitados por el Ayuntamiento a la entidad gestora para su ejecución. Asimismo, a requerimiento del Servicio de Acción Social, el concertado estará obligado a la elaboración de los proyectos individuales de atención que deberán en todo caso recibir la conformidad municipal pertinente.

15ª. Cuando por las especiales características de un usuario, el servicio a prestar requiera de la presencia de dos auxiliares, la hora a prestar se computará como dos a efectos de facturación del servicio, y requerirá la autorización previa de esta circunstancia de la Dirección de Servicios Sociales del Ayuntamiento, todo ello sin superar ni la intensidad ni el coste del servicio establecido en el proyecto de intervención individual.

16ª. La duración de la prestación del servicio nunca será inferior a treinta minutos continuos, salvo las excepciones que se especifican en la cláusula 8ª de este pliego para el supuesto de servicios en el mismo domicilio. En este caso la duración de la prestación podrá ser de un mínimo de 15 minutos y fracciones añadidas de 5 minutos.

17ª. El servicio podrá prestarse en un máximo de hasta 4 franjas horarias diarias.

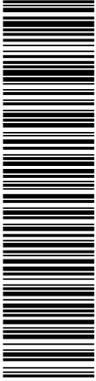
18ª. En la prestación del SAD existen, sobre todo en las atenciones de carácter personal, dos o tres horas punta (desayuno, comida y cena) en la que se produce un incremento de la demanda de atención. La entidad prestadora deberá, siempre que sea posible, respetar la voluntad de la persona usuaria. En caso de conflicto por imposibilidad de atención, el Ayuntamiento de A Coruña determinará el horario.

**Procedimiento de alta, modificación y baja en el servicio**

19ª. A través de los sistemas de información que se establezcan o de los correspondientes ficheros de intercambio, el Ayuntamiento comunicará a la entidad prestadora la propuesta de alta en el servicio de cada uno de los usuarios, con las siguientes especificaciones:

- a) Comunicación del alta
- b) Identificación y domicilio de la persona usuaria
- c) Informe social que recoja los datos necesarios para una adecuada prestación del servicio
- d) Pauta médica si el servicio incluye control de medicación
- e) Copia del acuerdo del servicio suscrito entre el Ayuntamiento de A Coruña y la persona usuaria, que contendrá:
  - Fecha de inicio del servicio
  - Duración
  - Intensidad y franjas horarias
  - Participación del usuario en el coste del servicio, en su caso
  - Atenciones a prestar incluidas en el proyecto de intervención individual con especificación de las tareas a ejecutar por el personal a emplear por el gestor del servicio
- f) Características especiales de atención correspondientes a cada usuario

DOCUMENTO Documento de TREWA: <b>Pliego prescripciones técnicas</b>	IDENTIFICADORES <b>a: TD99_PLIEGO_TECNICO, b: 69673 71667</b>	
OTROS DATOS Código para validación: <b>SO15Y-98WWX-Y2OWE</b> Fecha de emisión: <b>18 de abril de 2016 a las 13:21:21</b> Página 5 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SERV. ACCION SOCIAL de AYTO.CORUÑA.Firmado 29/02/2016 09:05	ESTADO <b>FIRMADO</b>



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 591388 SO15Y-98WWX-Y2OWE 261955936678BF1DEF44B40C34ABF4B79F21B226) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Área de Xustiza Social e Coidados  
Servicio de Acción Social  
 105/2016/163  109101023X

20ª. El gestor del servicio deberá estar en disposición de gestionar las altas preexistentes tras la adjudicación del concierto y hasta un máximo de 50 altas nuevas al mes. El número de personas usuarias a tenor de los últimos datos obrantes en el Servicio de Acción Social, a fecha de redacción de este pliego es de 160, y el de horas de prestación del servicio de 3.689,88 horas mensuales.

21ª. El inicio del servicio al usuario habrá de realizarse por el concertado en los siguientes plazos a contar desde la comunicación de alta cursada por el Ayuntamiento:

- Ordinario: 7 días hábiles
- Urgencia: dentro de las 48 horas siguientes
- Extrema urgencia: dentro de las 24 horas siguientes

La calificación de la urgencia en la prestación del servicio corresponde al Ayuntamiento.

22ª. El concertado deberá remitir al Ayuntamiento los documentos de acuse de recibo correspondiente a la notificación de alta y el "Acuerdo de prestación del servicio" suscritos por la persona usuaria, como máximo en el plazo de un mes a contar desde la notificación de alta.

23ª. El concertado podrá proponer al Ayuntamiento la modificación en la prestación del servicio al usuario y se obliga a comunicar cualquier circunstancia que suponga una modificación necesaria. Cualquier incidencia relativa al proyecto de intervención requerirá de conformidad municipal salvo cambios de auxiliar titular y de cambios horarios que no supongan una ampliación o disminución horaria.

Cuando se produzca cualquier modificación del servicio (por ejemplo: cambio de auxiliar titular, cambio de horario de prestación, modificación de la intensidad, cambio de frecuencia, etc.) deberá actualizarse el proyecto de intervención (anexo al contrato de prestación), y este nuevo proyecto deberá ser firmado por la persona usuaria o su guardador/a de hecho o tutor/a legal, por la coordinadora del gestor del servicio y por el Trabajador/a social municipal.

24ª. Las suspensiones temporales y bajas del servicio deberán ser comunicadas al Ayuntamiento por concertado por los mismos medios previstos en la cláusula 19ª de este pliego.

**Condiciones generales**

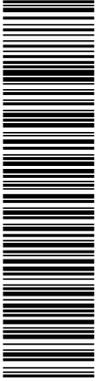
25ª. El concertado se obliga a que el servicio al usuario se preste con estricta sujeción a las Ordenanzas municipales reguladoras y a la restante normativa que le sea de aplicación.

26ª. A requerimiento del Ayuntamiento, el concertado gestionará el cobro de las tasas que cada usuario deba abonar en los términos establecidos en la Ordenanza fiscal correspondiente, siendo el Ayuntamiento el destinatario final de la recaudación. A estos efectos, el gestor del servicio emitirá la correspondiente factura a las personas usuarias, quienes abonarán directamente a éste el importe de cada mensualidad en función de la participación económica determinada en la Resolución que conceda el servicio. Trimestralmente el gestor del servicio vendrá obligado a ingresar al Ayuntamiento las correspondientes liquidaciones.

27ª. El concertado, a la recepción de la comunicación de alta en el servicio, deberá nombrar los técnicos responsables del seguimiento del proyecto de intervención individual de cada persona usuaria, que deberán tener la titulación de Trabajador Social. Ello sin perjuicio de la facultad del Ayuntamiento de llevar a cabo el seguimiento por sus propios técnicos municipales o por él designados.

28ª. Las/os trabajadoras/os sociales a emplear por el gestor del servicio deberán realizar un seguimiento eficaz del proyecto individual de intervención de cada persona usuaria. Realizarán una primera visita domiciliaria en los 15 días posteriores al alta. Las siguientes visitas domiciliarias de seguimiento serán como mínimo bimensuales, al igual que las supervisiones del trabajo de la auxiliar.

DOCUMENTO Documento de TREWA: <b>Pliego prescripciones técnicas</b>	IDENTIFICADORES <b>a: TD99_PLIEGO_TECNICO, b: 69673 71667</b>	
OTROS DATOS Código para validación: <b>SO15Y-98WWX-Y2OWE</b> Fecha de emisión: <b>18 de abril de 2016 a las 13:21:21</b> Página 6 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SERV. ACCION SOCIAL de AYTO.CORUÑA.Firmado 29/02/2016 09:05	ESTADO <b>FIRMADO</b>



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 591388 SO15Y-98WWX-Y2OWE 261955836673BF1DEF44B49C34ABF4B79F21B226) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Área de Xustiza Social e Coidados  
Servicio de Acción Social  
 105/2016/163  109101023X

Asimismo deberán realizar las reuniones que sean precisas con los técnicos sociales municipales para la evaluación de los proyectos de intervención y de todas aquellas tareas que se estén prestando a cada usuario.

29ª. Las visitas de seguimiento deberán realizarse coincidiendo con la prestación del servicio por el personal auxiliar, de forma que permita valorar el cumplimiento de tareas, la relación entre usuario/familia y auxiliar, su uniformidad e identificación así como el cumplimiento del horario.

30ª. En el plazo de diez días posteriores a la visita de seguimiento, el concertado deberá remitir al Ayuntamiento informe firmado que se incorporará al expediente del usuario, y asimismo lo dejará referenciado en el cuadro mensual de control de seguimientos que deberá remitirse con la correspondiente factura.

31ª. Salvo causas excepcionales debidamente justificadas por el concertado y previa autorización del Ayuntamiento, la rotación del personal encargado de la prestación del servicio al usuario no será superior a cuatro auxiliares por persona usuaria durante el tiempo que dure dicho servicio. En caso de ausencia del personal auxiliar titular (baja médica, vacaciones u otros), se procurará sustituirlo con una sola persona durante todo el tiempo que dure la ausencia, y asimismo asignar uno o varios auxiliares sustitutos de referencia a cada usuario, para evitar que la ausencia genere trastorno a la persona usuaria. En cada cambio programado de auxiliar titular del servicio, salvo casos excepcionales, el concertado se obliga a presentar al usuario al nuevo auxiliar. En caso de cambios de auxiliar por motivos imprevistos, el concertado se obliga a avisar de dicho cambio facilitando, el nombre del auxiliar que atenderá la urgencia.

32ª. El concertado se obliga a remitir por medios telemáticos al Ayuntamiento las quejas y sugerencias de las personas usuarias del servicio en el plazo máximo de 24 horas contados a partir del día siguiente al de su recepción o conocimiento, y remitirá al Ayuntamiento un informe sobre la queja o sugerencia en el plazo de cinco días contados a partir de la misma fecha. Deberá asimismo conservar y mantener un fichero separado en el que consten todos los datos necesarios sobre las quejas y sugerencias formuladas (nombre del usuario, fecha, resumen y respuesta).

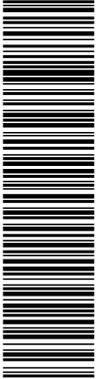
33ª. El concertado deberá informar de la gestión del servicio a los Servicios Sociales municipales, de conformidad con los protocolos que el Ayuntamiento establezca, y con la periodicidad mínima que a continuación se describe:

- a) Mensualmente: las fechas de alta (que deberá coincidir con la del acuerdo de prestación del servicio de cada usuario), baja y suspensión del servicio.
- b) Bimensualmente: seguimientos individuales de las personas usuarias del servicio
- c) Trimestralmente: dentro de los 15 primeros días del trimestre, informes de gestión del servicio del trimestre anterior
- d) Anualmente: en los 15 primeros días del año, memoria de gestión con datos de los indicadores que establezca el Ayuntamiento
- e) Siempre que las circunstancias lo hagan necesario a requerimiento del Ayuntamiento.

34ª. El gestor del servicio se obliga a comunicar fehacientemente al Ayuntamiento cualesquiera datos que supongan modificación de las circunstancias sociales, familiares, personales, económicas, etc. de cada usuario con relevancia a efectos de posibles modificaciones o extinciones del derecho al servicio de ayuda a domicilio.

35ª. El concertado será responsable del mantenimiento, custodia, traslado, entrega, montaje y desmontaje de las ayudas técnicas que se utilicen en la prestación del servicio, ya sean de la titularidad del concertado o municipal. El plazo máximo de instalación en el domicilio de una ayuda técnica no será superior a 15 días desde la comunicación cursada por el Ayuntamiento.

DOCUMENTO Documento de TREWA: <b>Pliego prescripciones técnicas</b>	IDENTIFICADORES <b>a: TD99_PLIEGO_TECNICO, b: 69673 71667</b>	
OTROS DATOS Código para validación: <b>SO15Y-98WWX-Y2OWE</b> Fecha de emisión: <b>18 de abril de 2016 a las 13:21:21</b> Página 7 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SERV. ACCION SOCIAL de AYTO.CORUÑA.Firmado 29/02/2016 09:05	ESTADO <b>FIRMADO</b>



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 591388 SO15Y-98WWX-Y2OWE 261955836673BF1DEF44B49C34ABF4B79F21B226) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Área de Xustiza Social e Coidados  
Servicio de Acción Social  
 105/2016/163  109101023X

El concertado se obliga a garantizar, como mínimo, en el domicilio de las personas usuarias las ayudas técnicas existentes a fecha de finalización del concierto anterior, sin coste para el Ayuntamiento ni para el usuario. Dichas ayudas técnicas deberán ser de características y calidad similares a las ya existentes en los domicilios. En caso de cambio de estas ayudas, éste deberá realizarse por el concertado en la primera semana de entrada en vigor del concierto. En caso de que este cambio de ayudas técnicas genere un trastorno importante para las personas usuarias, como por ejemplo en el caso de las camas articuladas de personas encamadas, el concertado está obligado a presentar un protocolo de cambio que deberá aprobar el Ayuntamiento.

A fecha de redacción de este pliego el número de ayudas técnicas sin coste para el Ayuntamiento ni para las personas usuarias, es de 3 grúas, 1 silla de baño, 2 camas articuladas, 1 juego de patas de elefante, y 1 asiento giratorio de baño.

36ª. El gestor del servicio deberá exponer públicamente el reglamento de funcionamiento del servicio.

37ª. El gestor del servicio deberá permitir en cualquier momento la inspección de personal municipal.

38ª. La entidad prestadora garantizará la atención ininterrumpida los 365 días al año del modo dispuesto en las condiciones y características definidas en el presente pliego y en las establecidas en el proyecto de intervención de cada usuario.

#### **Facturación**

39ª. Además del cumplimiento de los requisitos de facturación que en su caso se prevean en el pliego de cláusulas administrativas particulares y restante normativa aplicable, el concertado deberá adjuntar a cada factura mensual la siguiente información:

- a) Identificación de la modalidad de acceso (SAD básico, SAD dependencia, SAD urgencia o SAD sociofamiliar)
- b) Situación: activo, alta, reinicio, suspensión temporal, renuncia total y baja en el mes de referencia, con especificación de las fechas en que se produzcan. Deben constar todos los usuarios que estén de alta en el servicio, aunque se encuentren en suspensión temporal o hayan renunciado a la totalidad del servicio.
- c) Apellidos y nombre de la persona usuaria
- d) Horas asignadas de prestación del servicio
- e) Distribución semanal del horario
- f) Horas consumidas, diferenciando horas ordinarias, festivas y nocturnas
- g) Servicios complementarios: identificación, horas consumidas e importe
- h) Número de rotación de auxiliares
- i) Importe correspondiente al Ayuntamiento
- j) Importe correspondiente a la participación de la persona usuaria en el coste del servicio, en su caso
- k) Importe total del servicio
- l) Información sobre la situación de pago de la persona usuaria, en su caso
- m) Suspensiones del servicio: motivo y fecha, señalándose aquellas que están próximas a agotar el tiempo máximo establecido en la normativa aplicable
- n) Relación de altas pendientes, con expresa referencia a la fecha de recepción de la documentación y al motivo por el que no ha sido alta efectiva
- o) Partes de firma de las auxiliares
- p) Cuadro de seguimientos, en el que se reflejen los seguimientos efectuados en ese mes y la referencia de la fecha del último seguimiento realizado.

40ª. A efectos de fiscalización del servicio, el concertado facilitará al Ayuntamiento el acceso a los soportes informáticos que contengan la información señalada en la cláusula anterior, y estará obligada a utilizar los soportes informáticos municipales a requerimiento del Ayuntamiento.

DOCUMENTO Documento de TREWA: <b>Pliego prescripciones técnicas</b>	IDENTIFICADORES <b>a: TD99_PLIEGO_TECNICO, b: 69673 71667</b>	
OTROS DATOS Código para validación: <b>SO15Y-98WWX-Y2OWE</b> Fecha de emisión: <b>18 de abril de 2016 a las 13:21:21</b> Página 8 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SERV. ACCION SOCIAL de AYTO.CORUÑA.Firmado 29/02/2016 09:05	ESTADO <b>FIRMADO</b>



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 591388 SO15Y-98WWX-Y2OWE 2619559836673BF1DEF44B49C34ABF4B79F21B226) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Área de Xustiza Social e Coidados  
Servicio de Acción Social  
 105/2016/163  109101023X

41ª. Todos los protocolos relativos a suspensiones deben remitirse al Ayuntamiento en el momento que se produzcan y en todo caso antes de que se cierre el mes en curso al objeto de que la revisión de la facturación se realice lo antes posible.

**Relaciones del gestor del servicio con las personas usuarias**

42ª. Todo el personal a emplear observará siempre el máximo decoro personal, corrección y respeto a las personas usuarias del servicio y a sus familiares, y será especialmente cuidadoso en la máxima discreción, sigilo y cumplimiento de las normas de protección de los datos de carácter personal de las personas usuarias y sus familiares, estando expresamente prohibido dar información sobre los servicios prestados en otros domicilios.

43ª. En la primera semana del inicio del plazo del concierto, el prestador del servicio deberá hacer llegar a los usuarios documentación suficiente informativa de la empresa, con datos de identificación, localización y teléfono de contacto.

44ª. El concertado deberá poner a disposición de los usuarios un número de teléfono que esté operativo durante el tiempo de la prestación del servicio, para facilitar las comunicaciones de posibles incidencias o urgencias.

45ª. El gestor del servicio y el personal a su cargo deberán evitar todo conflicto personal con los usuarios y sus familiares, informando expresamente al Ayuntamiento de las incidencias o quejas que en su caso se produzcan. La Concejalía de Servicios Sociales está facultada para iniciar el correspondiente expediente informativo y resolver en consecuencia.

46ª. Todo el personal del gestor del servicio deberá cumplir estrictamente las medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente y realizar sus funciones en relación con la persona usuaria de conformidad con las reglas de la buena fe y diligencia.

47ª. No será admisible que el personal del gestor del servicio admita ningún tipo de gratificación, donativo, propina o contraprestación por parte de los usuarios del servicio o sus allegados. Tampoco facilitará datos de carácter personal, como el teléfono particular.

48ª. Todo el personal del prestador del servicio deberá estar provisto del correspondiente documento de identificación ante la persona usuaria, cuyo formato deberá ser autorizado expresamente por el Ayuntamiento de A Coruña. Deberá ser exhibido a la persona usuaria del servicio la primera vez que se preste y siempre que ésta lo requiera.

49ª. En la uniformidad a emplear por el personal adscrito al servicio deberá constar visible el logotipo del Ayuntamiento de A Coruña.

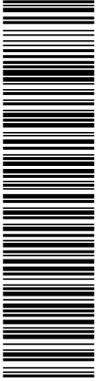
50ª. Si el gestor del servicio estuviera en posesión de llaves de los domicilios de los usuarios, la responsabilidad relativa a su uso será de ambos (usuario y gestor del servicio), excluyéndose cualquier tipo de responsabilidad de los Servicios Sociales Municipales.

51ª. El concertado colaborará a través de su personal en el logro del cumplimiento de los derechos de las personas usuarias recogidos en la Ordenanza reguladora del servicio.

**Recursos humanos**

52ª. El personal adscrito al servicio estará sometido al poder de dirección y organización de la entidad concertada (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.). El concertado será el único obligado y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables en relación con el personal, en especial en materia de subrogación del personal de anteriores contrataciones, contratación, seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, dado que la dependencia laboral de este personal es exclusiva del concertado, sin que el Ayuntamiento de A Coruña asuma ningún tipo de responsabilidad al respecto, debiendo el gestor del servicio tener debidamente informado a su personal de este extremo y haciendo constar expresamente esta circunstancia en los contratos que

DOCUMENTO Documento de TREWA: <b>Pliego prescripciones técnicas</b>	IDENTIFICADORES <b>a: TD99_PLIEGO_TECNICO, b: 69673 71667</b>	
OTROS DATOS Código para validación: <b>SO15Y-98WWX-Y2OWE</b> Fecha de emisión: <b>18 de abril de 2016 a las 13:21:21</b> Página 9 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SERV. ACCION SOCIAL de AYTO.CORUÑA.Firmado 29/02/2016 09:05	ESTADO <b>FIRMADO</b>



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 591388 SO15Y-98WWX-Y2OWE 261955836673BF1DEF44B49C34ABF4B79F21B226) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Área de Xustiza Social e Coidados  
Servicio de Acción Social  
 105/2016/163  109101023X

suscriba . En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión de la prestación del servicio, el concertado cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes, bajo su responsabilidad, sin que esta alcance en modo alguno al Ayuntamiento.

53ª. El concertado deberá adscribir a la gestión del servicio, como mínimo, el personal establecido en la normativa vigente que le sea de aplicación, tanto en su número como en su cualificación profesional, y se ajustará como mínimo a las ratios de coordinadores por número de usuarios establecidas en dicha normativa. Para la prestación de otras atenciones y servicios a los que no sea de aplicación esta normativa, se adscribirán los profesionales necesarios con el perfil adecuado.

54ª. El concertado deberá también adscribir al servicio el personal administrativo necesario para una gestión ágil y eficaz.

55ª. Deberá llevarse a cabo por el gestor del servicio un procedimiento formativo del personal que permita adquirir y actualizar los conocimientos y habilidades necesarios para una adecuada prestación durante toda la vigencia del concierto.

56ª. El gestor del servicio se obliga al incremento o disminución del personal necesario para la correcta gestión del servicio, adoptando las medidas que resulten oportunas y aquellas que favorezcan la estabilidad y calidad en el empleo, asumiendo todos los gastos derivados de su contratación y mantenimiento.

57ª. El gestor del servicio podrá aceptar alumnos de formación en prácticas (auxiliares de ayuda a domicilio, asistentes personales, terapeutas ocupacionales, psicólogos/as, educadores/as sociales, trabajadores/as sociales, etc.) previas autorizaciones expresas del Ayuntamiento y de los usuarios del servicio afectados. Estos alumnos no podrán sustituir un puesto de trabajo y realizarán el ejercicio de al práctica acompañados por un profesional dependiente del gestor del servicio.

58ª. El concertado se obliga a guardar registro separado y actualizado del personal adscrito al servicio directa o indirectamente, total o parcialmente.

59ª. Es obligación del gestor del servicio garantizar que los profesionales que intervienen en su prestación solo realicen las actividades y tareas para las que cuenta con la cualificación legalmente exigible.

60ª. Para el supuesto de huelga, ya sea general o del sector al que pertenezcan los trabajadores adscritos al servicio, el concertado se obliga a mantener informado al Ayuntamiento de las incidencias que se produzcan y coordinará los servicios mínimos de la huelga con los servicios sociales comunitarios básicos. Asimismo, deberá remitir al Ayuntamiento en el plazo máximo de tres días informe comprensivo de los servicios mínimos realizados y el número de horas o servicios que se dejaron de realizar.

**Dirección y coordinación**

61ª. Las relaciones entre el prestador del servicio y el Ayuntamiento de A Coruña se canalizarán a través del Servicio Municipal de Acción Social dependiente de la Concejalía competente en materia de servicios sociales

62ª. Es facultad municipal el control, fiscalización y evaluación continuada de la prestación del servicio, así como de sus posibles modificaciones. Las funciones de la dirección municipal del SAD en relación con el gestor del servicio serán, entre otras y además de las contempladas en los pliegos reguladores del servicio, las de fijar las reuniones periódicas ordinarias y las extraordinarias para la coordinación del servicio, realizar el seguimiento continuado y recabar información de las personas que participen directa o indirectamente en el servicio.

63ª. El gestor del servicio deberá designar a la persona responsable (coordinador/a) de éste, que será interlocutora del Ayuntamiento. Será la persona encargada de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como la asignación de los

DOCUMENTO Documento de TREWA: <b>Pliego prescripciones técnicas</b>	IDENTIFICADORES <b>a: TD99_PLIEGO_TECNICO, b: 69673 71667</b>	
OTROS DATOS Código para validación: <b>SO15Y-98WWX-Y2OWE</b> Fecha de emisión: <b>18 de abril de 2016 a las 13:21:21</b> Página 10 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SERV. ACCION SOCIAL de AYTO.CORUÑA.Firmado 29/02/2016 09:05	ESTADO <b>FIRMADO</b>



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 591388 SO15Y-98WWX-Y2OWE 261955836673BF1DEF44B49C34ABF4B79F21B226) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Área de Xustiza Social e Coidados  
Servicio de Acción Social  
 105/2016/163  109101023X

recursos, tanto técnicos, económicos como humanos, necesarios para asegurar que el SAD se preste conforme a lo establecido en el concierto. Deberá poseer experiencia profesional en servicios sociales y conocimiento y manejo de los recursos. El concertado viene obligado a informar al Ayuntamiento, a través del citado coordinador, sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma. La persona coordinadora tendrá atención permanente al Ayuntamiento y estará disponible ante cualquier emergencia.

**Seguimiento y mejora de la calidad del servicio**

64ª. El gestor del servicio vendrá obligado a dotarse de un sistema de evaluación con posibilidades reales de ser aplicado, manteniendo revisiones y actualizaciones anuales, en el que se recogerán como mínimo:

- Criterios de calidad, objetivos, funcionamiento y organización
- Indicadores de gestión y evaluación
- Instrumentos de control de calidad con los registros correspondientes
- Encuestas de satisfacción

**Otras obligaciones del gestor del servicio**

65ª. El gestor del servicio deberá disponer de local dentro del término municipal de A Coruña y medios materiales y personales suficientes para la eficaz prestación del servicio, asumiendo todos los costes de ellos derivados.

66ª. El gestor del servicio deberá disponer de conexión permanente con los Servicios Sociales Municipales mediante correo electrónico, fax, teléfono fijo y teléfono móvil, garantizándose la localización inmediata del coordinador en los casos de incidencias y urgencias.

67ª. Será de cuenta del gestor del servicio la infraestructura informática precisa para su correcta prestación y seguimiento de los usuarios, debiendo incluir los campos de información que el Ayuntamiento le indique, necesarios para la adecuada gestión y supervisión del servicio. Además, el concertado posibilitará el acceso a dichos campos para su consulta y seguimiento, en especial los datos para seguimiento de altas, bajas, activos, auxiliares titulares en cada servicio y relación histórica del personal auxiliar y sustitutas

68ª. La ampliación o reducción de los usuarios o sus prestaciones podrá realizarse por el Ayuntamiento atendiendo a la demanda y a las necesidades sociales. En los casos de ampliación, el prestador del servicio deberá disponer del personal necesario debidamente cualificado y en las mismas condiciones establecidas.

69ª. Todos los gastos que ocasione la gestión del servicio serán por cuenta del concertado, incluidos los desplazamientos del personal, uniformidad, etc. En la uniformidad deberá entregar a las auxiliares, guantes, uniforme y zuecos, en el número suficiente para asegurar su limpieza y decoro así como todo el material necesario para la prestación del servicio.

70ª. Es obligación del gestor del servicio realizar al menos 2 acciones de sensibilización y formación, de duración mínima de 2 horas cada una de ellas, con la plantilla adscrita a la ejecución del concierto acerca de los derechos en materia de igualdad y conciliación recogidos en la normativa vigente y en el convenio que le sea de aplicación, así como de prevención y erradicación del acoso sexual y el acoso por razón de sexo. El concertado deberá presentar al responsable municipal del concierto, al inicio de la ejecución de este, la planificación de las acciones a realizar así como su contenido. Antes de la finalización del concierto, el concertado deberá aportar a la persona responsable municipal del concierto un informe detallado sobre las acciones realizadas con determinación de su alcance y personas destinatarias.

DOCUMENTO Documento de TREWA: <b>Pliego prescripciones técnicas</b>	IDENTIFICADORES <b>a: TD99_PLIEGO_TECNICO, b: 69673 71667</b>	
OTROS DATOS Código para validación: <b>SO15Y-98WWX-Y2OWE</b> Fecha de emisión: <b>18 de abril de 2016 a las 13:21:21</b> Página <b>11 de 11</b>	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SERV. ACCION SOCIAL de AYTO.CORUÑA.Firmado 29/02/2016 09:05	ESTADO <b>FIRMADO</b>



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 591388 SO15Y-98WWX-Y2OWE 261955836673BF1DEF44B40C34ABF4B79F21B226) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

Área de Xustiza Social e Coidados  
Servicio de Acción Social  
 105/2016/163  109101023X

71ª. Es obligación del gestor del servicio la suscripción del correspondiente seguro de responsabilidad civil.

72ª. El gestor del servicio no podrá concertar con terceros la realización de la prestación principal del servicio, entendiéndose por tal la atención continua y regular a realizar en el domicilio vinculado al proyecto de intervención individual.

73ª. Cuando por finalización del plazo del concierto o por cualquier otra causa ya exista nuevo contratista del servicio, el concertado se obliga a facilitar a la empresa entrante toda la documentación e información relativas a la prestación del servicio: expedientes completos de cada usuario, protocolos de intervención, informes de seguimiento realizados, protocolos de incidencias, activos, altas pendientes, cuadrantes de auxiliares, relación de cambios de auxiliar de cada usuario, etc., y facilitará con la mayor diligencia el cambio de prestador del servicio.

74ª. Será causa de resolución del concierto sin indemnización para el concertado, la pérdida por el gestor del servicio de la autorización y/o acreditación previstas en el Decreto 254/2011, de 23 de diciembre, por el que se regula el régimen de registro, autorización, acreditación e inspección de servicios sociales en Galicia, o normativa que le resulte de aplicación.

**Confidencialidad y protección de la información relacionada con la gestión del servicio**

75ª. El gestor del servicio y el personal que tenga relación directa o indirecta con éste, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del concierto, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizado el plazo contractual.

76ª. La documentación que se entregue al gestor del servicio lo será para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto del concierto, quedando terminantemente prohibido al concertado y al personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende, asimismo al producto de dichas tareas. A la finalización del concierto el concertado devolverá al Ayuntamiento toda la documentación entregada.

77ª. El incumplimiento de las determinaciones contenidas en este pliego respecto de la confidencialidad y protección de la información será causa de resolución del concierto sin perjuicio de las sanciones que correspondan de conformidad con lo previsto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.

A Coruña, a 17 de febrero de 2016

Jefa del Servicio de Acción Social

Cristina Ruiz Tovar