

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA LICITACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
AYUDA EN EL FOGAR EN EL AYUNTAMIENTO DE FERROL**

INDICE

1 OBJETO	3
2 NATURALEZA DEL SERVICIO	5
3 OBJETIVOS	5
4 PERSONAS DESTINATARIAS Y FORMA DE ACCESO AL SERVICIO	6
5 PRESTACIONES A CONTRATAR	6
5.1 DE CARÁCTER BÁSICO.....	6
5.1.1 ATENCIÓN PERSONAL EN LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES BÁSICAS DE LA VIDA DIARIA (AVD).....	6
5.1.2 ATENCIÓN PERSONAL EN LA REALIZACIÓN DE OTRAS ACTIVIDADES.....	6
5.1.3 ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES DE CARÁCTER DOMÉSTICO Y DE LA VIVIENDA.....	6
5.1.4 ATENCIÓN DE CARÁCTER PSICOSOCIAL Y EDUCATIVA.....	7
5.2 DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.....	7
5.3 OTRAS ACTIVIDADES.....	9
6 ACTIVIDADES EXCLUIDAS	9
7 DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS	9
8 DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS	10
9 OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO	11
10 OBLIGACIONES DEL PERSONAL DE AYUDA NO FOGAR	12
11 OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA	12
12 NORMAS GENERALES PARA A EJECUCIÓN DEL SERVICIO	17
12.1 DIAS DE ATENCIÓN.....	18
12.2 HORARIOS DE ATENCIÓN.....	18
12.3 OTRAS NORMAS BÁSICAS.....	18
13 INTENSIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	19

14 CAUSAS DE EXTINCIÓN Y MODIFICACIÓN DEL SERVICIO.....	20
15 CAUSAS DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.....	20
16 PROFESIONALES QUE INTERVIENEN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	21
16.1 AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO.....	21
16.2 COORDINADOR/A DE AYUDA A DOMICILIO.....	22
16.3 RESPONSABLE DE COORDINACIÓN DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.....	23
17 INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	24
18 VALORACIÓN Y ALTA EN EL SERVICIO.....	25
19 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	26
20 RELACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS.....	27
21 RELACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO.....	28
22 PROTOCOLO ACTUACIÓN EN CASO DE QUEJA.....	28
23 ALCANCE DE LAS PRESTACIONES.....	29
24 MEDIOS MATERIALES MÍNIMOS A ADSCRIBIR.....	29
25 MEDIOS PERSONALES MÍNIMOS A ADSCRIBIR.....	33
26 FORMA Y RÉGIMEN DE PAGO.....	34
27 MEDIDAS A ADOPTAR EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS.....	35
ANEXO.....	37
RELACIÓN DE PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO FACILITADO POR LA ACTUAL ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL CONCELLO DE FERROL.....	37

1 OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a personas valoradas como dependientes, y otras valoradas en la modalidad de libre concurrencia, en los términos previstos en estas prescripciones técnicas y en el pliego de cláusulas administrativas, en base a las competencias municipales establecidas por la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en sus artículos 25.2 e) y 26.1.c y de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de Servicios Sociales de Galicia, que en su artículo 11.1.f establece que son los Servicios Sociales Comunitarios los responsables de la gestión del SAD, así como de la participación en la gestión de las prestaciones destinadas a garantizar la autonomía personal y la atención a la dependencia, recogidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y la Atención a personas en situación de dependencia, que introduce cambios importantes que afectan a la propia concepción del servicio de ayuda a domicilio, a sus características y a la intensidad del mismo.

Asimismo, de acuerdo con la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de Servicios Sociales de Galicia, se desarrolla la Orden de 22 de enero de 2009, por la que se regula con carácter general los Servicios de Ayuda a Domicilio que se desarrollan en el territorio de nuestra Comunidad Autónoma, posteriormente el Decreto 99/2012 por el que se regulan los Servicios Sociales Comunitarios y su financiación y el Decreto 149/2013, de 5 de septiembre, por el que se define la cartera de servicios sociales para la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, y se determina el sistema de participación de las personas usuarias en la financiación de su coste modificado por la Ley 7/2019, de 23 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas. Así como lo establecido en el Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio y en la ordenanza reguladora del Precio Público de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Ferrol.

Concebido técnicamente como un servicio integral, polivalente y comunitario, dirigido a personas o unidades familiares que tienen dificultades para realizar las actividades básicas de la vida diaria, prestándoles atención, a través de intervenciones específicas que favorezcan su permanencia e integración en su entorno habitual, y compensen la restricción de autonomía funcional.

Las personas pueden acceder al servicio:

- a) De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia
- b) De acuerdo con los criterios establecidos al efecto por el Ayuntamiento de Ferrol (Ordenanza Municipal del SAD).

Dicho servicio lo prestará la entidad adjudicataria a las personas usuarias que reúnan las condiciones que figuran en el presente pliego de acuerdo con las prescripciones técnicas incluidas en el mismo.

Está previsto realizar 275.832 horas al año.

2 NATURALEZA DEL SERVICIO

El SAD es un servicio público local consistente en ofrecer un conjunto de servicios a personas o unidades de convivencia en sus propios domicilios para facilitar su desarrollo y permanencia en su entorno habitual. El SAD podrá prestarse a cualquier persona o unidad de convivencia para la que, según la valoración técnica correspondiente, represente un recurso idóneo de atención. En particular, atenderá a personas mayores con déficit de autonomía y a personas con discapacidad, especialmente cuando carezcan de apoyo personal en su entorno más cercano. El objetivo del SAD es prestar un conjunto de servicios a las personas en el hogar, desde una perspectiva integral y normalizadora, en aquellas situaciones en las que su autonomía personal sea limitada o en casos de desestructuración familiar.

3 OBJETIVOS

Los objetivos del SAF son los siguientes:

- Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias.
- Hacer posible que las personas permanezcan en su entorno de convivencia.
- Favorecer y potenciar la autonomía personal en el propio hogar.
- Mantener, mejorar y recuperar las redes de relaciones familiares y sociales.
- Prevenir situaciones de dependencia o exclusión social.
- Retrasar o evitar la institucionalización.
- Reforzar la solidaridad y potenciar el voluntariado social.

4 PERSONAS DESTINATARIAS Y FORMA DE ACCESO AL SERVICIO

Las personas a las que se les haya reconocido el derecho al SAD por la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, y que en la resolución del programa de atención individual (PIA) figure el SAD del Ayuntamiento de Ferrol como recurso idóneo.

Las personas o unidades de convivencia que no tengan reconocida la situación de dependencia, y previa prescripción técnica del profesional de referencia de los servicios sociales municipales, acceden al SAD municipal en la modalidad de libre concurrencia.

5 PRESTACIONES A CONTRATAR

5.1 DE CARÁCTER BÁSICO

En el marco del SAD se podrán prestar a las personas destinatarias los siguientes tipos de atención:

5.1.1 ATENCIÓN PERSONAL EN LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES BÁSICAS DE LA VIDA DIARIA (AVD)

- Asistencia para levantarse y acostarse.
- Apoyo en el cuidado e higiene personal, así como en el de vestir.
- Control del régimen alimentario y ayuda, si es necesario, para alimentarse.
- Supervisión, cuando corresponda, de las rutinas de administración de medicamentos prescritas por personal facultativo.
- Apoyo a cambios posturales, movilizaciones, orientación espacio-temporal.
- Apoyo a personas afectadas por problemas de incontinencia.
- Otras tareas para favorecer la atención integral del usuario.

5.1.2 ATENCIÓN PERSONAL EN LA REALIZACIÓN DE OTRAS ACTIVIDADES

- Seguimiento de las intervenciones realizadas por el sistema de salud.
- Apoyo en procedimientos urgentes de carácter administrativo, judicial y similares.
- Acompañamiento a consultas médicas en casos excepcionales en los que la persona usuaria no cuente con un familiar o persona que pueda sustituirlo

5.1.3 ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES DE CARÁCTER DOMÉSTICO Y DE LA VIVIENDA

- Orden y mantenimiento de la higiene y salubridad básica de la casa.
- Compra de alimentos y otros productos de uso común.
- Preparación de los alimentos.
- Lavado y cuidado de la ropa, así como del menaje del hogar.
- Cuidados y mantenimiento básicos de la casa.
- Limpieza general si la situación social o familiar lo requiere

5.1.4 ATENCIÓN DE CARÁCTER PSICOSOCIAL Y EDUCATIVA

Intervenciones técnico-profesionales formativas y de apoyo al desarrollo de las capacidades personales, a la afectividad, a la convivencia y a la integración en la comunidad así como a la mejora de la estructuración familiar.

5.2 DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

Una vez garantizado el nivel básico de atención, el SAD podrá incorporar, entre otras, las siguientes acciones y servicios:

- **Limpiezas extraordinarias**

Se trata de un servicio de limpieza ocasional en domicilios de las personas usuarias del SAF con graves problemas de higiene, en aquellos casos en los que el inicio del servicio pueda suponer riesgo sanitaria para el personal auxiliar por las circunstancias insalubres de la vivienda en la que se inicie el servicio.

La prestación de realizará por personal ajeno al servicio, no pudiendo el/la auxiliar desenvolver dicha tarea ni siquiera mediante acuerdo entre la propia empresa y el/la auxiliar de SAF.

El servicio puede ser prestado por profesionales de limpieza de la propia empresa o subcontratados y siempre tras la orden de inicio trasladada por los servicios técnicos municipales.

El número de horas de limpieza de choque o inicio de la actividad en una persona usuaria, será como máximo de 450 horas anuales. Las horas deberán ser solicitadas por el ayuntamiento y podrán acumularse de una anualidad a otra, incluidas las prórrogas

- **Servicio de podología.**

El servicio de Podología tiene como objetivo prevenir, diagnosticar y tratar las aficiones y deformidades de los pies, mediante procedimientos terapéuticos, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas desde el cuidado y la atención profesional.

El servicio deberá ser prestado por titulados universitarios y deberán estar colegiados.

Todos los tratamientos se realizarán con material estéril y equipo profesional para ofrecerle al paciente un tratamiento óptimo y que cumpla sus expectativas.

Dentro de los servicios de podología destacamos:

- Quiropedias (corte de uñas, fresado de las mismas, tratamiento de las uñas clavadas, tratamiento de las uñas engrosadas o distróficas, deslaminación con bisturí estéril y enucleado de helomas, durezas, fresado de la piel, aplicación de crema hidratante especial para cada paciente y masaje estimulante de la circulación.
- Curas de todo tipo de heridas en el pie con material estéril.

Para la prestación de este servicio los podólogos se desplazarán al domicilio del usuario que lo solicite y

tras la comunicación por parte de los servicios sociales municipales, con el fin de llevar a cabo el tratamiento y la rehabilitación de cualquier tipo de patología que les esté afectando en el día a día del paciente.

En ningún caso este servicio podrá ser realizado durante la hora de **SAD** asignada, ni “aprovechar” la visita para la realización de las otras obligaciones que se recojan en el **PPT**. Curas con material estéril de todo tipo de heridas en el pie.

El número máximo de servicios (horas) de podología a ofertar será de 1.200 h al año. Las horas deberán ser solicitadas por el Ayuntamiento y podrán acumularse de una anualidad a otra, incluidas las prórrogas.

- **Peluquería**

El servicio de **peluquería** está dirigido a todas aquellas personas usuarias del **SAD** que, por una u otra circunstancia, no **puedan** acudir a los centros de estética o peluquería ni siquiera a los de proximidad. Este servicio se realizará a través de profesionales especializados y titulados/as que se trasladarán al domicilio del usuario/a, para ocuparse de los cuidados personales estéticos que necesiten, relacionados con la estética de carácter básico. Lo/a profesional o profesionales deberá disponer de todo el necesario para realizar el servicio en el hogar contando con las mismas garantías que se se realizara en un centro.

El/lo peluquero/para facilitará a los/as usuarios/as el cuidado del cabello, y la estética de manos, concretado en los siguientes servicios:

- Servicio completo de barbería: lavado, corte, peinado, teñidos....También disponibles para ocasiones especiales.
- Manicura: arreglo de uñas y corte.

En ningún caso este servicio podrá ser realizado durante la hora del **SAD** asignada, ni con ocasión de la visita para realizar otras obligaciones recogidas en el Prego de Prescripciones Técnicas.

El número máximo de servicios (horas) de peluquería a ofertar será de 1.200 al año. Las horas deberán ser solicitadas por el Ayuntamiento y podrán acumularse de una anualidad a otra, incluidas las prórrogas.

- **Terapeuta ocupacional:**

Este profesional prestará un servicio de información, orientación y valoración de las necesidades de adaptación de la vivienda, eliminación de riesgos y barreras arquitectónicas, así como otras adaptaciones para mejorar la realización de las actividades básicas de la vida diaria a las personas que sean alta en el SAD, o cuando motivado por un cambio de situación de la persona usuaria se requiera este servicio.

La empresa adjudicataria se pondrá en contacto con la persona beneficiaria para que lo/a terapeuta ocupacional realice una visita domiciliaria **donde** recogerá los datos necesarios para informar, orienta y

valorar el caso. Se elaborará un informe **donde** consten todas las necesidades y adaptaciones mencionadas en el párrafo anterior que se entregará a la persona beneficiaria y al personal técnico municipal responsable del caso.

La empresa adjudicataria informará mensualmente de las valoraciones realizadas a los responsables municipales del contrato, así como de los/de las terapeutas ocupacionales que realizaron acercando una copia de su titulación universitaria y justificantes de la relación laboral o contractual que mantienen con ellos, así como justificante del cumplimiento de los requisitos legales y **obligaciones** con hacienda y seguridad social, para el ejercicio de esta prestación. Además, se acercará conformidad de la persona beneficiaria de que recibieron el servicio **complementario**.

La empresa adjudicataria deberá informar de este servicio complementario a las personas beneficiarias del servicio de ayuda en el hogar al menos una vez al año por escrito (folleto, carta informativa u otros medios), poniendo su disposición un teléfono de contacto para que las personas interesadas soliciten directamente el servicio.

El número de valoraciones anuales será como máximo de 100. Las valoraciones deberán ser solicitadas por el ayuntamiento y podrán acumularse de una anualidad a otra, incluidas las prórrogas.

En caso de que a lo largo de cada año de vigencia del contrato no se ejecute la totalidad de las valoraciones ofertadas por la empresa adjudicataria, podrán ser acumuladas en los siguientes años.

Las valoraciones deberán ser solicitadas por el ayuntamiento.

Estas valoraciones se activarán en función de la demanda del servicio o con motivo de cambios de situaciones de las personas usuarias, sin perjuicio del deber de la empresa de informar, como se indicó, de las valoraciones realizadas.

- **Auxiliar de apoyo:**

Este servicio consistirá en añadir un/una segundo/a profesional en el mismo tramo horario de prestación del servicio, que por necesidades especiales de la persona usuaria en su atención o movilidad, no se **pueda** realizar por una sola persona. No se establece para el simple incremento de horas de prestación a usuarios individuales.

La empresa adjudicataria informará mensualmente al Ayuntamiento de las personas atendidas y del número de horas prestadas, incluyendo detalle de horarios y profesionales que lo realizaron.

El número máximo de horas a ofertar será de 300 horas anuales. Las horas deberán ser solicitadas por el Ayuntamiento y podrán acumularse de una anualidad a otra, incluidas las prórrogas.

Esta bolsa de horas se **activarán** a demanda de los servicios sociales municipales, sin perjuicio del deber de la empresa de informar, como se indicó, de las personas atendidas y del número de horas prestadas.

5.3 OTRAS ACTIVIDADES

Además, podrán integrarse en el SAD determinados servicios y actividades que se desarrollen fuera del domicilio de la persona usuaria, siempre que, de acuerdo con la prescripción técnica sobre el contenido del servicio, tengan una incidencia significativa en la posibilidad de permanencia en el hogar y en la mejora de la autonomía y la calidad de vida.

En todo caso, la atención prestada tendrá el carácter de refuerzo y no sustitutivo de las capacidades propias de la persona usuaria o de otras personas de su entorno inmediato, de forma que facilite y promueva su autonomía.

6 ACTIVIDADES EXCLUIDAS

En ningún caso podrán ser objeto de prestación las siguientes actividades:

- La realización de actividades domésticas que no estuvieran incluidas en el proyecto de intervención y el acuerdo de servicios.
- Actuaciones que por su carácter sanitario deban, en todo caso, ser realizadas por personal facultativo.

7 DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias del SAD, en el marco de los derechos que generalmente se reconocen en la legislación aplicable en materia de servicios sociales y, en su caso, en el procedimiento administrativo común, tendrán derecho a:

- A ser tratados con respeto debido a su dignidad, privacidad y autonomía
- Acceder y utilizar el servicio en condiciones de igualdad y no discriminación.
- Recibir una atención individualizada y adaptada a sus necesidades, con la calidad y duración que se determine en cada caso.
- Recibir información de forma ágil, suficiente, veraz y comprensible sobre los recursos y las prestaciones del Sistema Gallego de Servicios Sociales, así como a ser asistidas y orientadas en los trámites necesarios para su acceso a los demás sistemas de bienestar social.
 - A tener asignado una persona profesional de referencia que actúe como interlocutora principal y que vele por la coherencia de la intervención.
- Conocer la organización y el Reglamento del servicio.
- El tratamiento confidencial de sus datos de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

- Conocer el estado de su expediente.
- Ser informados, de manera clara y precisa, sobre la intervención prevista y elegir libremente, dentro de la capacidad de oferta del sistema, previa evaluación técnica, el tipo de medidas o recursos adecuados a su caso, así como participar en la toma de decisiones que modifiquen el proceso de intervención acordado.
- A la calidad de los servicios recibidos y a presentar quejas y sugerencias a la persona que coordina el servicio.
- Respetar sus derechos lingüísticos, garantizando, en todo caso, el desarrollo de la actividad del servicio desde la práctica de una oferta positiva de la lengua gallega.

8 DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias, en el marco de los deberes que con carácter general se establecen en el artículo 7 de la Ley 13/2008, de servicios sociales de Galicia, y, en su caso, en la legislación vigente sobre el procedimiento administrativo común, tendrán los siguientes deberes:

- Cumplir con las normas, requisitos y procedimientos para el acceso a los diferentes servicios.
- Proporcionar información precisa y veraz sobre las circunstancias determinantes para el acceso y uso de los servicios, así como comunicar al personal de referencia los cambios en las circunstancias familiares, sociales o económicas que puedan ser relevantes en la asignación, modificación, suspensión o extinción de las prestaciones o servicios
- Cumplir con las condiciones del servicio, facilitando y colaborando en la ejecución de las tareas del personal responsable y poniendo a su disposición, cuando se trate de un servicio realizado a domicilio, los medios materiales necesarios.
- Colaborar con el personal a cargo de su caso, asistiendo a las entrevistas programadas, siguiendo las pautas y participando en el desarrollo de las actividades incluidas en el servicio, centro o programa en función de sus capacidades y en los términos acordados en cada caso.
- Mantener una actitud positiva de colaboración con los profesionales de los servicios sociales comunitarios, participando activamente en el proceso pautado de mejora, autonomía personal e integración social.
- Facilitar y cooperar en el seguimiento, evaluación e inspección del servicio.
- Respetar la dignidad personal y profesional de las personas que les prestan el servicio, así como respetar los límites de sus obligaciones laborales.
- Comunicar con diez días de antelación, en circunstancias ordinarias y previsibles, cualquier ausencia temporal que pueda impedir o dificultar la ejecución de los servicios que, en su caso, se prestarían en su domicilio.

9 OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO

El Ayuntamiento de Ferrol tendrá, en todo caso, las siguientes facultades y obligaciones:

- La gestión, planificación y evaluación del servicio, a través del personal técnico municipal del SAD y de

la Concejalía de Política Social e Inclusión del Ayuntamiento de Ferrol.

- Determinar explícitamente los casos que deberán atenderse fijando el contenido específico del servicio, horario del servicio, frecuencia, fecha de inicio y finalización del mismo. Tanto en casos de dependencia como de libre concurrencia.
- Fiscalizar la gestión del contratista, a cuyo efecto podrá inspeccionar los trabajos que se estén realizando para comprobar si se ajustan a las instrucciones dadas, solicitar documentación e informes a la entidad y dictar las órdenes oportunas para mantener o restablecer la debida calidad del servicio.
- Imponer las correcciones pertinentes al contratista por razón de las infracciones cometidas.
- Obligación de pagar el importe de los servicios prestados en la forma establecida en el pliego de condiciones administrativas particulares.

10 OBLIGACIONES DEL PERSONAL DE AXUDA NO FOGAR

Son obligaciones del personal las siguientes:

- Observar un trato respetuoso hacia la persona usuaria, evitando que la confianza con ella y su familia interfiera en el trabajo.
- Respetar la privacidad de la persona usuaria y mantener la debida confidencialidad.
- Respetar íntegramente el horario y tareas establecidas y no realizar ningún cambio sin la plena autorización del personal responsable.
- No recibir dinero, joyas o cualquier objeto bajo custodia bajo ninguna circunstancia.
- No recibir ningún tipo de regalo, beneficio o gratificación por parte de la persona usuaria.
- No disponer de las llaves del domicilio excepto cuando las condiciones de la situación concreta así lo requieran, siempre con la petición y consentimiento de la persona usuaria y la aceptación del personal técnico responsable del SAD.
- Mantener una relación de equilibrio emocional ajustada a la persona usuaria.
- Notificar a la persona responsable del servicio o a la entidad adjudicataria de la prestación del SAD, según sea el caso, o a los servicios de emergencia correspondientes, aquellas situaciones en las que la prestación del servicio suponga un riesgo para la integridad de la persona usuaria.

11 OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

Son obligaciones de la empresa adjudicataria las siguientes:

- La entidad adjudicataria deberá estar debidamente autorizada de acuerdo con lo establecido en el Decreto 254/2011, de 23 de diciembre, por el que se regula el régimen de registro, autorización, acreditación e inspección de los servicios sociales en Galicia, y demás normativa aplicable.
- La empresa adjudicataria deberá demostrar una sólida estructura organizacional que le permita cumplir con los compromisos que adquirirá en términos de responsabilidad legal, económica y técnica.
- La entidad adjudicadora asumirá, al inicio del contrato, la prestación del servicio a las personas

usuarias del servicio de ayuda a domicilio de dependencia y libre concurrencia que estén dadas de alta en ese momento, según la relación que establezcan los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ferrol.

- La entidad adjudicadora se compromete a realizar la gestión descrita anteriormente, con la diligencia y coordinación necesaria para que el programa de ayuda a domicilio y las personas usuarias atendidas en ese momento no se vean afectadas por los cambios, con plena garantía de continuidad del servicio con la misma cobertura y características en cuanto a intensidades, horarios y tipo de atención que venían recibiendo.
- La entidad adjudicataria no podrá subcontratar la ejecución de la prestación principal del servicio de ayuda a domicilio, entendiéndose como tal la atención regular y continuada realizada en el domicilio de la persona o unidad de convivencia usuaria, en aplicación del proyecto de intervención diseñado para cada caso.
- El personal que preste atención directa en el domicilio de las personas usuarias, estará formado por auxiliares de atención domiciliaria, que deberán estar en posesión de una titulación profesional de grado medio en atención sociosanitaria o equivalente, regulada en el Real Decreto 496/2003, de 2 de mayo, o en posesión del certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria a personas a domicilio o equivalente, regulado en el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen los certificados de profesionalidad de la familia profesional de servicios socio-culturales y a la comunidad. En todo caso, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 12.2 de la Orden de 22 de enero de 2009, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio.
- El servicio será coordinado por personal técnico, que actuará como coordinador y que deberá estar en posesión de una titulación de diplomatura universitaria o grado en trabajo social. Aplicándose la siguiente tabla de personal técnico mínimo de coordinación:
 - De 50 a 99: 1 técnico/a titulado/a a jornada completa
 - De 100 a 199: 2 técnicos/as titulados/as a jornada completo.
 - De 200 a 399: 3 técnicos/as titulados/as a jornada completo.
 - Aumentos sucesivos: A cada grupo de 200 personas usuarias le corresponderá un aumento de 1 técnico/a titulado/a a jornada completo.
- La entidad adjudicataria facilitará al personal auxiliar el equipamiento necesario para el desarrollo de su actividad, que incluirá al menos los uniformes necesarios para el trabajo, que deberán llevar adherido un distintivo con las siglas de la entidad titular del servicio: Ayuntamiento de Ferrol. El Ayuntamiento de Ferrol facilitará el logotipo antes mencionado. Se velará para que ninguno/a auxiliar preste el servicio sin el uniforme correspondiente.

- La entidad adjudicataria se hará cargo de los gastos de desplazamiento del personal auxiliar desde el lugar designado como centro de trabajo hasta los domicilios de las personas usuarias. Debiendo acreditar las indemnizaciones por los kilómetros trimestralmente o cuando el Ayuntamiento de Ferrol lo requiera. El centro de trabajo desde el que se empieza a computar el kilometraje es el primer domicilio de la jornada laboral en el que se presta el servicio.
- La entidad adjudicataria dispondrá de un seguro de responsabilidad civil, con el objetivo de cubrir todas las contingencias que pudieran surgir con la ejecución del servicio. Es necesario establecer la obligación de exigir un seguro de responsabilidad civil con una cobertura mínima de 800.000 €.
- También se exige contratar un seguro de daños por los servicios prestados en cualquiera de las viviendas donde se presta el servicio, con una cobertura mínima de 600.000€, en todo caso serán acordes a la entidad del contrato que se vaya a materializar, teniendo en cuenta tanto su cuantía, como el tipo y características de los servicios que se prestarán, así como el número de personas a las que se vaya a dar cobertura.
- La empresa adjudicataria adoptará las medidas laborales necesarias que favorezcan la permanencia de los/as trabajadores/as, intentando garantizar la continuidad del servicio evitando las rotaciones y cambios de personal auxiliar a las personas usuarias del servicio, circunstancia que produce desajustes, desorientación y puede interferir con la privacidad de la persona usuaria.
- La organización que la empresa haga de su personal auxiliar se valorará dentro del proyecto técnico a presentar. Deberá comunicarse a los servicios sociales municipales con carácter previo cualquier variación en el personal auxiliar asignado a la persona usuaria.
- La empresa adjudicataria está obligada a cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral y de seguridad social (Convenio Colectivo, Sentencias Judiciales, etc.) así como las relativas a seguridad y salud en el trabajo. La empresa está obligada a cumplir el convenio colectivo laboral que sea de aplicación en cada momento. Deberá disponer de los recursos necesarios para garantizar la aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, cumpliendo con lo dispuesto en la normativa aplicable.
- La entidad adjudicadora deberá cumplir con la normativa de protección de datos personales, no pudiendo transferir información de los datos personales de las personas usuarias a personas o entidades sin el consentimiento del departamento de servicios sociales, previa autorización de las personas usuarias.
- La entidad adjudicataria deberá facilitar la localización telefónica o telemática del personal técnico durante el horario ordinario de prestación del servicio y fuera del mismo, en caso de que se produzca

alguna incidencia de carácter urgente o grave.

- Cuando la entidad adjudicataria admita la incorporación de estudiantes en prácticas, comunicará esta circunstancia al Departamento de Servicios Sociales, que autorizará, o no, dicha actividad, previa consulta y consentimiento previo de la persona usuaria. Los/las estudiantes en prácticas estarán siempre acompañados de los/las titulares de los servicios, y nunca podrán sustituirlos.
- La entidad adjudicataria está obligada a asumir todas las órdenes de alta que se informen, con los contenidos, características del servicio, intensidades y horarios que se determinen.
- La entidad adjudicataria tiene la obligación de asistir a las reuniones a las que sea convocada por Ayuntamiento.
- La entidad adjudicataria estará obligada a presentar al menos una memoria anual sobre la ejecución del servicio en la primera quincena de enero (además de los demás informes que proponga en su proyecto técnico). Sin perjuicio de lo anterior, el personal técnico del SAD podrá solicitar durante el año memorias o informes sobre la evolución del servicio, con el fin de evaluarlo o controlarlo.
- La entidad adjudicataria, para la tramitación del Plan Concertado, deberá elaborar y remitir un memoria anual del SAD que deberá estar a disposición de la Concejalía de Política Social e Inclusión del Ayuntamiento de Ferrol. Este documento incluirá los datos necesarios para la justificación de ambos servicios (libre concurrencia y dependencia) según las instrucciones que establezca el Ayuntamiento.
- Para garantizar un mayor control en la prestación del servicio, la entidad adjudicataria del contrato deberá disponer , en coordinación con el Centro de Recursos Informáticos del ayuntamiento de Ferrol, los Servicios Web necesarios para la transferencia de la información y archivos almacenados por el software de gestión de la empresa al ayuntamiento de Ferrol.

Este software/plataforma tendrá como mínimo:

- **Módulo de control de asistencia y puntualidad del servicio** (fichaje del personal auxiliar u otros elementos de control del servicio)
- **Módulo de alimentación de datos** (altas, suspensiones, reinicios, aumento/disminución de horas, bajas, cambios en la planificación de los servicios de cada persona (días, horas y auxiliares), incidencias diversas, informes sociales al alta, informes de seguimiento, proyectos, fichas de alta,informes de realización de servicios de mejoras para que la empresa prestadora del servicio alimente diariamente la plataforma y que pueda haber comunicación online en tiempo real entre la empresa y el personal técnico del SAD.

El Ayuntamiento de Ferrol concederá a la entidad adjudicataria un plazo no superior a un mes para realizar la citada adaptación desde la firma del contrato. En caso de cambio o modificación de la aplicación/plataforma durante la vigencia del contrato, se otorgará un nuevo plazo no mayor a un mes para readaptarse a la nueva herramienta.

Este software de gestión debe estar enfocado a optimizar recursos y minimizar los desplazamientos y horarios ajustados para la conciliación de la vida personal y laboral de los/las trabajadores/as.

El Ayuntamiento deberá, a través de dicho mecanismo de gestión, conocer la disponibilidad de los servicios, su optimización y cualquier otra incidencia que pueda surgir.

Dado que la facturación se basa en las horas efectivamente trabajadas, debe existir un mecanismo de control que valide el cumplimiento efectivo de las horas que se facturan mensualmente, tanto en el caso del personal auxiliar como en el de coordinación y que permita al Ayuntamiento tener dicha información en tiempo real.

En cuanto al control horario, la entidad adjudicataria durante el primer mes de contrato, deberá contar con un sistema de control horario y de presencia de su personal en al menos el 50% de los domicilios de las personas beneficiarias del servicio, con la tecnología adecuada para acceder a la información en tiempo real.

Este tipo de dispositivos deberán complementarse con otros mecanismos de control y seguimiento en el resto de domicilios mientras se realiza su implantación en todas los domicilios.

- La entidad adjudicadora deberá disponer de un local situado en el término municipal del ayuntamiento de Ferrol con conexión a Internet, y en condiciones adecuadas para la atención al público, donde el personal de coordinación técnica deberá desempeñar su función. Todos los gastos de mantenimiento ordinario así como los gastos de explotación que sean necesarios para el desarrollo del servicio serán a cargo de la entidad adjudicataria. Esta obligación impuesta a la entidad adjudicadora viene motivada por la edad de la mayoría de las personas que utilizan el servicio, intentando evitar desplazamientos fuera del término municipal.
- La entidad adjudicataria colaborará, a través de su personal técnico y auxiliar, para hacer efectivos los derechos y deberes de las personas usuarias.
- El personal de la empresa adjudicataria del servicio atenderá las indicaciones realizadas por el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Ferrol encaminadas a la mejora del servicio.
- La entidad adjudicadora abrirá un expediente por cada persona usuaria a la que preste el servicio, que

contendrá, al menos, la documentación básica, un proyecto de intervención y los informes de seguimiento, informe social e informe de incidencias.

- El sistema de calidad que la empresa proponga en su oferta debe ser compartido con los/las técnicos/as de la Concejalía de Política e Inclusión Social para conocer su impacto, principalmente en relación con las personas usuarias.
- La entidad adjudicataria no podrá utilizar para sí ni facilitar a terceros datos sobre los trabajos realizados en virtud del siguiente contrato, ni publicar total o parcialmente el contenido de los mismos sin autorización del Ayuntamiento de Ferrol.

12 NORMAS GENERALES PARA A EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto del contrato se realizará en el término municipal de Ferrol. Cumplirá con la Ordenanza reguladora del SAD del Ayuntamiento de Ferrol así como con la normativa estatal y autonómica vigente.

La entidad adjudicataria prestará el servicio en uno o varios domicilios, cuando se produzca una rotación en la atención de la persona beneficiaria que suponga un cambio de domicilio, siempre y cuando se encuentren dentro del término municipal de Ferrol.

12.1 DIAS DE ATENCIÓN

Modalidad de dependencia del SAD: de lunes a domingo, incluidos festivos, tanto para cuidados domésticos básicos como personales.

Modalidad de libre concurrencia SAD: de lunes a viernes, incluidos festivos, tanto para cuidados básicos como personales.

12.2 HORARIOS DE ATENCIÓN

El horario será flexible y diurno de 07:00 a 22:00 horas (festivos incluidos), pudiendo modificarse en situaciones extraordinarias de urgente necesidad o cuando la situación, debidamente justificada, así lo requiera a juicio del personal técnico municipal responsable del SAD.

La franja horaria de 7:00 a 11:00 horas estará reservada para atención personalizada.

Se respetarán los horarios establecidos, y se procurará minimizar la rotación del personal auxiliar a domicilio, salvo para respetar las obligaciones laborales de los/las trabajadores/as.

Si el servicio se presta por tramos, la intensidad no será inferior a 60 minutos.

Si fuera necesario un tramo de menor intensidad, se realizará una valoración técnica previa en aquellos casos en los que a las personas usuarias se les hayan asignado dos o más tramos.

La entidad adjudicataria deberá tener flexibilidad y capacidad de adaptarse a cualquier sugerencia del Ayuntamiento que implique una modificación en cada caso particular.

12.3 OTRAS NORMAS BÁSICAS

El desarrollo del servicio de ayuda a domicilio se regirá por unas normas básicas que se aplicarán tanto a los/las trabajadores/as como a las personas usuarias del SAD. Estas normas serán el reglamento de funcionamiento del programa, independientemente de las normas que puedan implementarse en el proceso de ejecución del servicio, por la necesidad del mismo.

Se establecen como normas básicas las siguientes:

- El tiempo de atención en cada hogar coincidirá con lo establecido en el plan individual de atención (PIA), salvo que la persona usuaria renuncie a parte de las horas otorgadas
- El tiempo de atención, el margen horario, la periodicidad y las funciones y tareas a desarrollar, serán los establecidos en el proyecto de intervención que será elaborado por el/la coordinador/a responsable del caso y validado por el personal técnico del SAD.
- El personal auxiliar del SAD se ajustará a las normas detalladas en el proyecto de intervención y cuando, por cualquier motivo, la persona usuaria quiera modificar algún aspecto del mismo, deberá informarle que debe solicitar la modificación al personal coordinador responsable del caso de la entidad adjudicataria, quien iniciará los trámites oportunos que den lugar, en su caso, a la modificación de la prestación.
- El personal auxiliar del SAD, como norma general, no trabajará en el domicilio de la persona usuaria en su ausencia, salvo circunstancias debidamente informadas por el personal técnico del SAD. Salvo la circunstancia anterior, en el caso de que la persona usuaria no se encuentre en su domicilio durante el horario de atención, el personal auxiliar no está autorizado a esperar más de diez minutos y deberá ponerlo en conocimiento del personal coordinador de la empresa.
- El personal auxiliar del SAD ante cualquier incidencia o sugerencia de la persona usuaria sobre el servicio deberá ponerla en conocimiento del personal coordinador y no podrá resolverse entre el personal auxiliar del SAD y la persona usuaria.
- El personal auxiliar del SAD no podrá estar acompañado de ninguna persona ajena al SAD cuando acceda a su trabajo.
- El personal auxiliar del SAD deberá guardar el secreto profesional de sus actuaciones. Todos los datos de la persona usuaria y/o del marco familiar en el que se desarrolla el servicio serán tratados de forma confidencial de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
- El personal auxiliar del SAD no podrá recibir ni custodiar dinero, joyas o cualquier objeto de la persona usuaria.
- El personal auxiliar del SAD no dispondrá de llaves de ningún domicilio, excepto cuando las condiciones de la situación concreta así lo requieran, siempre con la petición y consentimiento de la persona usuaria, y el conocimiento de este acuerdo por parte del personal técnico del SAD.
- Cuando se dé la circunstancia de que se necesiten dos auxiliares para realizar cualquier función en un domicilio privado, queda totalmente prohibido que la entidad contratante ofrezca el segundo auxiliar de forma privada a la persona usuaria.

- Cuando por cualquier motivo sea necesario cambiar de horario o sustituir a un/una auxiliar a domicilio, se comunicará a la mayor brevedad posible al departamento de servicios sociales y a la persona interesada. La persona beneficiaria deberá aceptar o rechazar dicho cambio.

13 INTENSIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La intensidad del SAD tanto para la modalidad de dependencia como para la de libre concurrencia será la que se establezca para cada caso en el proyecto de intervención.

A los efectos de la prestación del servicio a la persona usuaria no se computará el tiempo empleado en el desplazamiento entre domicilios.

1.- Para el caso de régimen de dependencia:

- Carácter indefinido.
- Aplicación de horarios flexibles.
- Garantía de cobertura de atención de carácter básico.
- Servicio todos los días de la semana, incluidos domingos y festivos.

2.- Para el caso de libre concurrencia:

- La intensidad del servicio nunca superará la establecida por la normativa/ordenanza municipal y vendrá determinada en el informe social emitido por los servicios sociales del Ayuntamiento de Ferrol.

14 CAUSAS DE EXTINCIÓN Y MODIFICACIÓN DEL SERVICIO

Son causas de extinción del SAD en ambas modalidades las siguientes:

- La renuncia de la persona usuaria.
- El cambio en el programa de atención individual que implica un cambio en la asignación de recursos y su incompatibilidad con el SAD.
- Traslado definitivo de su residencia a otro Ayuntamiento.
- Muerte de la persona usuaria.
- El incumplimiento reiterado de los deberes y obligaciones establecidos para las personas usuarias en la prestación del servicio.
- Incumplimiento reiterado del pago del servicio.
- Desaparición de las causas que motivaron la prestación del servicio.

Cuando se trate de un servicio público SAD asignado a personas en situación de dependencia, con resolución del programa de atención individual, en todo caso la entidad titular del servicio deberá informar al órgano competente de cualquier modificación o cese de las condiciones para la prestación del mismo.

15 CAUSAS DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

Las causas de suspensión temporal del servicio, previa tramitación del correspondiente expediente e informe motivado del personal técnico que coordina el servicio, que deberá incorporarse al expediente personal, son las siguientes:

- Ausencia temporal del domicilio: en este caso, el servicio podrá suspenderse por un máximo de dos meses para las personas usuarias en la modalidad dependencia y de tres meses para la modalidad de libre concurrencia, debiendo la persona usuaria acreditar los motivos de su ausencia.
- Modificación temporal de las causas que motivaron la necesidad del servicio: cuando se trate de vacantes vinculadas a un derecho ejercido dentro del sistema de autonomía y atención a la dependencia, se estará a lo dispuesto en la normativa reguladora correspondiente.

16 PROFESIONALES QUE INTERVIENEN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En ningún caso el personal técnico realizará tareas administrativas y/o de gestión (facturación, gestión de nóminas) que deban ser realizadas por personal propio de la empresa, cuyo coste estará incluido en los gastos operativos y gastos generales.

16.1 AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO

Son los/las profesionales encargados de realizar las tareas derivadas del Proyecto de Intervención Municipal. A estos efectos, la entidad adjudicataria deberá respetar la legislación vigente en materia de subrogación de personal.

En cuanto al nuevo personal adscrito por la empresa al servicio, deberá procurar:

- La formación previa como requisito indispensable para la ejecución de las actividades a desarrollar de forma que la asignación del personal auxiliar se ajuste lo más posible al perfil de la persona usuaria.
- El personal que preste atención directa en los domicilios de las personas usuarias estará en posesión del título de formación profesional de grado medio en atención sociosanitaria o equivalente, regulado en el Real Decreto 496/2003, de 2 de mayo, o en posesión del certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria a personas en el domicilio o equivalente, regulado en el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen los certificados de profesionalidad de la familia profesional de servicios socioculturales y a la comunidad. En todo caso se tendrá en cuenta lo dispuesto en el artículo 12.2º de la orden de 22 de enero de 2009 por la que se regula el SAD.
- La mayor permanencia posible del personal asignado a cada domicilio para evitar sustituciones innecesarias que interfieran en la buena atención de la persona usuaria. Esta sustitución no podrá realizarse sin la aprobación del personal técnico municipal, sin menoscabo de su derecho a vacaciones, bajas laborales, etc... Asimismo, el personal técnico municipal, previa justificación, podrá exigir el cambio de personal asignado a un caso si lo consideran necesario para su desarrollo.
- La entidad adjudicataria dispondrá de personal para sustituir de forma inmediata a cualquier auxiliar

que por diversos motivos tenga que faltar a un servicio, sin que la persona usuaria deje de percibirlo en ningún momento.

- Para la selección de personal, las empresas contratarán preferentemente a aquellas personas que hayan asistido a cursos de formación organizados por entidades públicas y privadas que impartan cursos en la Comunidad Autónoma.
- La entidad adjudicataria deberá realizar actividades formativas periódicas dirigidas al personal auxiliar de ayuda a domicilio, acordando su contenido con el personal técnico municipal del SAD y la Concejalía de Política Social e Inclusión del Ayuntamiento de Ferrol. Indicará en su proyecto el número de horas que dedicará a la formación por categoría profesional y también tendrá en cuenta la Ley 39/2006, de 14 de abril, de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia, así como la legislación de desarrollo.
- En relación con el punto anterior, la entidad adjudicataria deberá promover que el personal auxiliar acredite sus competencias, a través de programas de formación específicos al efecto.

La entidad adjudicataria deberá de disponer de los medios personales suficientes para la prestación del servicio, así como de la facultad de incrementarlos en caso de su ampliación, obligándose al incremento del personal necesario para la correcta prestación del servicio.

16.2 COORDINADOR/A DE AYUDA A DOMICILIO

La entidad adjudicataria del SAD asignará los/las coordinadores/as necesarios/as con titulación de diplomado/graduado universitario en trabajo social y cuyas funciones serán:

- Tareas de coordinación y organización del servicio.
- Realizar la llamada de contacto a la persona usuaria, donde se presentará como persona de referencia de la entidad adjudicataria, facilitando el teléfono de contacto y donde se concretará la fecha de la visita de presentación.
- Realizar la primera visita al domicilio, previa al inicio del servicio.
- Realizar visitas de seguimiento a las personas usuarias.
- Coordinación con otros servicios que afectan a la persona atendida, con el objetivo de optimizar recursos y facilitar una mayor calidad asistencial a las personas.
- Verificar el correcto desarrollo de las actividades realizadas en casa.
- Informar y asesorar a las personas usuarias sobre todas las cuestiones o incidencias que surjan en el desarrollo del servicio
- Detectar nuevas necesidades de las personas usuarias y realizar propuestas acordes al Ayuntamiento.
- Garantizar el correcto registro de los datos en los sistemas informáticos que determine el Ayuntamiento, en la forma y plazo establecidos.
- Dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada persona usuaria por el personal técnico municipal del SAD y que han de ser desarrolladas por el personal auxiliar del SAD.
- Realizar con una frecuencia mínima de 2 meses un seguimiento individualizado de los casos que

incluya visitas domiciliarias obligatorias e informes de seguimiento según el modelo establecido por el Ayuntamiento. Estos informes de seguimiento, en los que se registrarán las incidencias más significativas, se presentarán electrónicamente.

- Mantener constantemente informado al personal técnico municipal sobre la marcha del servicio, asumiendo directrices que el Ayuntamiento dicte a la entidad, respecto de la adecuada atención a cada persona usuaria y la buena marcha del servicio en general.
- Con la periodicidad que determine el Ayuntamiento, se reunirá con el personal técnico municipal del SAD para proponer u orientar posibles cambios en los servicios a las personas usuarias en alta para que el personal técnico municipal resuelva lo que proceda, a tal efecto, realizará informes sociales de las personas usuarias, que sean solicitados por el personal técnico municipal.
- Podrán proponer cambios justificativos al plan de trabajo, horario de prestación de servicios y cualesquiera otros cambios oportunos, que serán evaluados por el Ayuntamiento.

La entidad adjudicataria deberá contar con el personal administrativo necesario para que no sea el personal coordinador el que se encargue de dichas tareas.

No se contemplan dentro de sus responsabilidades las labores administrativas más allá de lo estrictamente necesario.

Excepcionalmente, el personal coordinador que no trate directamente los casos, y realice funciones transversales para todas las personas usuarias, siempre que esté autorizado por el personal técnico del SAD, por valorar que sea más eficiente podrá realizar tareas comunes para todas las personas usuarias descargando así, al resto del personal de coordinación. Será obligatorio cumplir con la ratio establecida, en la que se incluye la figura de coordinación de tareas transversales.

16.3 RESPONSABLE DE COORDINACIÓN DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria del contrato asignará un responsable con titulación de graduado/universitario en trabajo social cuyas funciones serán:

- Supervisar las tareas del personal que coordina el servicio y, en general, de todo el personal adscrito al servicio, actuando como interlocutor con el personal técnico responsable del servicio.
- Asistir a las reuniones con el personal técnico del SAD, tanto programadas como cuando sean requeridas, con el fin de realizar las valoraciones adecuadas del servicio.
- Seguimiento de la prestación del servicio.
- Resolución de posibles incidencias, en la atención de las personas usuarias.
- Elaboración de memorias, informes, que se requieran desde Ayuntamiento.
- En ningún caso se podrá prescindir del personal de coordinación para dar cumplimiento a la Orden de 22 de enero de 2009.

La entidad adjudicataria, al inicio de la prestación, deberá facilitar a la persona responsable de la coordinación la documentación que acredite la titulación y experiencia requeridas. Si la persona cambia durante la ejecución del contrato, la empresa deberá aportar la documentación requerida dentro de los 5 días hábiles siguientes al hecho que lo provocó. Además, la entidad adjudicataria está obligada a

designar una persona sustituta en caso de ausencia de esta figura.

17 INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El plazo para el inicio de la prestación del SAD no excederá de siete días naturales (2 días en caso de urgencia) desde la recepción de la orden de alta. La entidad adjudicataria comunicará el inicio de la prestación del servicio a los/las profesionales responsables del SAD según las directrices establecidas por el Departamento de Bienestar Social y en un plazo mínimo de 48 horas.

Con la comunicación del inicio del servicio, la empresa adjuntará el informe social y el proyecto de intervención, debidamente firmado digitalmente.

Se firmará un acuerdo de servicios entre la persona usuaria y el Ayuntamiento de Ferrol, según el modelo elaborado por el Departamento de Bienestar Social.

El personal coordinador de la empresa adjudicataria presentará al personal auxiliar en el domicilio de la persona usuaria. En ningún caso se enviará personal auxiliar sin presentación previa y, si se trata de sustituciones, la presentación podrá realizarse por el personal auxiliar responsable del servicio.

Las sustituciones en la atención a las personas serán las mínimas necesarias, con motivo justificado y previo al personal técnico municipal responsable del SAD.

El primer día del inicio de la prestación del SAD la entidad adjudicataria estará obligada a entregar a todas las personas titulares del SAD un tríptico o folleto informativo que contendrá al menos:

- Datos de identificación, ubicación y teléfono de atención directa de la persona coordinadora y de la empresa.
- Contenidos del servicio a ejecutar incluyendo las mejoras ofrecidas.
- Este documento deberá ser supervisado y validado por el personal técnico municipal responsable del contrato.

Si la entidad adjudicataria estuviera en posesión de las llaves de la vivienda de la persona usuaria, la responsabilidad de su uso será compartida por ambas, excluyendo cualquier tipo de responsabilidad al Departamento de Bienestar Social. Sin perjuicio de lo anterior, es perceptivo que la entidad adjudicataria:

- Comunicar por escrito al personal técnico responsable del SAD la lista de personas de las que se dispone de juegos de llaves.
- Articular un protocolo de entrega y recogida de llaves en caso de sustitución del personal auxiliar de atención domiciliaria.
- La entidad adjudicadora se obliga a mantener el personal necesario para la correcta prestación del servicio, asignando en función de la intensidad del mismo el número de auxiliares y suplentes

necesarios para garantizarlo.

La entidad adjudicadora intentará realizar los mínimos cambios en la atención a la persona usuaria, especialmente al personal auxiliar. En caso de que se considere conveniente realizar cambios en la prestación del servicio, se deberá comunicar al personal técnico del SAD para su valoración y autorización en su caso.

Cualquier tipo de incidencia será comunicada diariamente desde la entidad adjudicataria al personal técnico vía correo electrónico o, si la urgencia del caso lo requiere, telefónicamente.

18 VALORACIÓN Y ALTA EN EL SERVICIO

El Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Ferrol comunicará telemáticamente a la entidad adjudicataria el orden de alta o modificación de horario.

En dicha comunicación se determinará:

- Persona/s que serán beneficiarias del servicio, especificando cuál de ellas será la titular dentro del mismo domicilio.
- Servicios específicos para cada persona usuaria.
- Número de horas y frecuencia con que deberá prestarse en cada caso, así como el horario de los servicios que lo requieran (levantarse, acostarse, administrar comidas, acompañar al médico o similares).
- Cualquier otro que sea necesario para el correcto funcionamiento del servicio (dirección, teléfono, persona de contacto, etc.).

Una vez iniciada la prestación del servicio, no habrá más cambios de contenido y frecuencia que los ordenados por el Ayuntamiento mediante orden escrita de similares características a la de alta. Del mismo modo, no habrá cambios en el personal auxiliar que presta el servicio. No obstante, siempre que vaya a haber un cambio de horario, la entidad adjudicataria deberá comunicarlo a la mayor brevedad posible al personal técnico municipal del SAD.

La entidad adjudicataria comunicará por escrito al Ayuntamiento el cumplimiento de las órdenes recibidas, especificando las fechas en las que se producen altas, bajas o modificaciones del servicio. En caso de baja del servicio, el Ayuntamiento enviará una orden por escrito que incluirá la identificación de la persona usuaria y la fecha de efecto y los motivos.

19 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Una vez que la entidad adjudicataria haya notificado al Ayuntamiento el inicio de la prestación, el personal técnico municipal del SAF podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados.

Los Servicios Sociales Comunitarios podrán contactar con la entidad adjudicataria siempre que lo consideren oportuno, con el fin de recabar información sobre las personas usuarias y la evolución general del servicio, promoviendo las oportunas reuniones a tal efecto.

Para el pago de los servicios prestados, además de la presentación de la factura que cumpla con los requisitos establecidos reglamentariamente, la entidad adjudicataria deberá:

- Previo al envío de la factura, presentar un borrador digital que debe incluir:
 - Lista nominal de usuarios.
 - NIF
 - Fecha de alta, baja, suspensión...
 - Horas asignadas
 - Horarios efectivamente prestados (ordinarios y festivos)
 - Incidencias
 - Variaciones del servicio
 - Personal auxiliar adscrito
 - Variaciones producidas en el personal auxiliar.
 - Importe facturado

Una vez conformado el borrador por el personal técnico, la entidad adjudicataria presentará una factura por cada modalidad de SAD a través del sistema de tramitación telemática de facturas, recogiendo los mismos conceptos indicados para el borrador además del cuadro de horarios del personal auxiliar.

Las discrepancias detectadas tras la conformidad al borrador presentado por la entidad contratante, se regularizarán en la factura del mes siguiente, o en la forma que determine el Ayuntamiento.

El licitador deberá presentar en su proyecto un plan de calidad específico que garantice su control interno, establezca indicadores, acuerdos de nivel de servicio y todas aquellas actuaciones encaminadas a una mayor eficiencia, una mayor calidad y la rápida resolución de estadios por debajo de la calidad esperada.

20 RELACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS

La entidad adjudicataria deberá prestar el servicio a cualquier persona o unidad familiar que cumpla las condiciones de usuario del servicio y que esté incluida en las órdenes de prestación.

El personal de la entidad deberá cumplir las medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente así como guardar siempre inexcusablemente el secreto profesional y demás principios de su Código Deontológico.

La entidad adjudicataria asume la responsabilidad del correcto funcionamiento del servicio, así como de

los daños que su personal pueda causar, por cualquier causa, en los domicilios de las personas usuarias, en su mobiliario, instalaciones, objetos personales, etc. y deberán proceder al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente bajo su responsabilidad, sin que ello afecte en ningún caso al Ayuntamiento de Ferrol.

La entidad adjudicataria deberá prohibir a sus trabajadores/as recibir cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias.

Si la entidad adjudicataria dispone de las llaves de la vivienda de la persona usuaria, deberá contar con la autorización escrita de la persona usuaria, siendo la responsabilidad compartida por ambas partes. No obstante, es imprescindible que la entidad adjudicataria comunique por escrito a los técnicos municipales del SAD la relación de personas usuarias de los que dispone de un juego de llaves..

Las horas prestadas en la modalidad de libre concurrencia serán abonadas por las personas usuarias, de conformidad con la ordenanza municipal que regula el servicio.

Las horas prestadas en la modalidad de dependencia se abonarán al Ayuntamiento de acuerdo con lo establecido en el programa de atención individual elaborado por la Xunta de Galicia.

21 RELACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO

La relación entre la entidad adjudicataria y el Ayuntamiento de Ferrol se canalizará a través de la Concejalía de Política e Inclusión Social y el personal técnico municipal del SAD.

El licitador deberá reflejar en su proyecto los mecanismos de relación y comunicación con el Ayuntamiento, de la forma más telemática posible y más adecuados a la consecución de los objetivos.

22 PROTOCOLO ACTUACIÓN EN CASO DE QUEJA

Todas las personas del Ayuntamiento de Ferrol tienen derecho a presentar sugerencias y quejas ante la administración local. Para ello existe un Libro de Reclamaciones en las oficinas adscritas a los Servicios Sociales del Ayuntamiento.

En caso de que la persona usuaria del SAD presente alguna sugerencia o queja, se procederá de la siguiente manera:

- Se entregará una copia a la persona usuaria, una copia a la entidad prestadora y otra al Servicio de Inspección correspondiente de la Xunta de Galicia.
- El personal técnico municipal del SAD solicitará por escrito a la entidad adjudicataria un informe sobre la sugerencia o reclamación presentada. Dicho informe deberá ser remitido en el plazo de 5 días hábiles, informando sobre todos los aspectos de la sugerencia o reclamación.

- La evaluación de la reclamación será realizada por el responsable superior de la entidad prestadora, previo a las actuaciones e informes que se estimen convenientes.
- Si se considera oportuno, se analizará la necesidad de tomar medidas para solucionar el problema a la persona reclamante. Si no se considera procedente, se informará de la improcedencia a la persona reclamante, debidamente motivada.

En ambos casos, el órgano competente para resolver dará traslado de la correspondiente resolución a la persona reclamante y al correspondiente Servicio de Inspección de la Xunta de Galicia.

La entidad adjudicataria está obligada a informar a las personas usuarias del SAD del sistema de sugerencias y quejas del Ayuntamiento, al momento de iniciar la prestación del servicio.

Cuando la empresa adjudicataria reciba directamente sugerencias y quejas de las personas beneficiarias del SAD, estará obligada a transmitirlos al Ayuntamiento en el plazo de cinco días hábiles, acompañando un informe dando respuesta a las mismas.

La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias, que garantice una respuesta a la persona interesada. La entidad adjudicataria enviará al personal técnico del SAD un listado de quejas, reclamaciones o sugerencias así como las respuestas dadas a las personas y las acciones realizadas para solucionarlas por la entidad adjudicataria, de acuerdo con la siguiente temporalización:

- Mensual: porcentaje de personas usuarias con quejas/reclamaciones/sugerencias.
- Trimestral: porcentaje de quejas respondidas en plazo.

El plazo para que la entidad adjudicataria dé respuesta a cualquier queja, reclamación o sugerencia es de 15 días desde que la presenta la persona usuaria o su representante.

23 ALCANCE DE LAS PRESTACIONES

A efectos de cálculo, los/as licitadores/as deberán estimar la realización de 275.832 horas anuales de servicio de ayuda a domicilio en las modalidades de dependiente y de libre concurrencia en el conjunto

24 MEDIOS MATERIALES MÍNIMOS A ADSCRIBIR

La empresa adjudicataria deberá de disponer de los siguientes medios materiales como mínimo:

	CARACTERÍSTICAS	Nº DE UNIDADES	OBSERVACIONES
MAQUINARIA			
Vehículos		Mínimo: 4. Máximo: en función necesidades Servicio.	A utilizar por la coordinación del SAD
EQUIPOS			
Software de gestión	Mínimo: Módulo de control de asistencia y puntualidad (Fichaje auxiliares.) Módulo y alimentación diaria de datos en tiempo real con el personal técnico	1	La empresa deberá disponer, en coordinación con el Centro de Recursos Informáticos del Concello, los Servicios Web necesarios para la transferencia de la

	<p>municipal: (altas,suspensiones temporales,reinicio, incremento/decremento horas, bajas, cambios de planificación de los servicios, , incidencias, informes de seguimiento de servicio y de mejoras, informes sociales al alta y proyectos.)</p>		<p>información y archivos almacenados por el software de gestión de la empresa.</p>
OFICINA	<p>Deberá de reunir los requisitos exigidos por la Xunta de Galicia para la obtención del permiso de inicio de actividad.</p> <p>Dispondrá de un teléfono gratuito de atención a las personas usuarias.</p> <p>Pondrá a disposición tanto de las personas usuarias del servicio como de los técnicos municipales un teléfono de atención durante 24 horas todos los días del año, para la comunicación de cualquier incidencia.</p>	1	Ubicada en el término municipal de Ferrol
Teléfonos móviles		6	
Equipos informáticos		6	Deberán incluir software de gestión compatible con el del Ayuntamiento de Ferrol
Webcam		6	

Impresora multifunción		3	
Sistemas de localización y control de presencia de las auxiliares	El dispositivo que se coloque no puede ser quitado ni manipulado durante la prestación del servicio y no debe permitir transmitir la información fuera del lugar donde se ubique.		<p>La empresa adjudicataria deberá reinstalar los dispositivos si se deterioran.</p> <p>El sistema de control deberá estar en funcionamiento el primer mes de contrato en el 50% de los domicilios.</p> <p>Mientras no se alcanza el</p>

			100% deberá complementarse con otros mecanismos de control.
MEDIOS AUXILIARES			
APP MÓVIL PARA EL PERSONAL	Información sobre los servicios que tendrán que realizar.	Mínimo: responsable de coordinación, coordinadores/as, ayudantes de coordinación, auxiliares de ayuda a domicilio	100% a lo largo de los dos primeros meses de prestación del servicio
MEDIOS AUXILIARES. AYUDAS TÉCNICAS			
Camas articuladas	Eléctrica con mando 4 planos e carro elevador y balda abatible. Trapecio de incorporación y colchón poliuretano antiescaras	10	Estas ayudas técnicas se pondrán a disposición del Servicio de Ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Ferrol cada vez que se valore técnicamente como necesario. No será necesario que se entregue formalmente al inicio del servicio.
Grúas de movilización	Grúa de traslado eléctrica para la asistencia domiciliaria con todo el equipamiento y accesorios	10	
Silla de ducha con ruedas	Silla de ducha y WC con cubeta, extraíble y con ruedas. Reposabrazos y Reposapiés abatibles.	10	
Silla de bañera	Giratoria	10	
Silla de ruedas		10	

Andador		10	
Muletas		40	
Otros elementos	Ayuda técnica: Discos, tablas, patas de elefante	65	
UNIFORMIDAD/ OTROS	Uniforme para el personal de atención directa. Chapas identificativas Guantes	2 uniformes por cada auxiliar de ayuda a domicilio.	Deberán estar personalizados con el logotipo del Ayuntamiento de Ferrol. La chapa identificativa estará compuesta por un material que no sea dañino para la persona atendida.

25 MEDIOS PERSONALES MÍNIMOS A ADSCRIBIR

El adjudicatario deberá adscribir para la prestación del servicio como mínimo al personal técnico requerido en la normativa vigente, tanto en su número como en su cualificación, a efectos de cumplir con la ratio especificada para las tareas de coordinación por número de personas usuarias del servicio (artículo 12,1 de la Orden del 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio.)

CATEGORÍA PROFESIONAL	TITULACIÓN	Nº PERSONAS
Responsable de coordinación Convenio colectivo de ayuda a domicilio de Galicia (DOG 16/02/2010)	Diplomatura o Grado en Trabajo Social u otra Diplomatura o Grado universitario en el área de de Servicios Sociales.	1 técnico/a a jornada completa Dedicación exclusiva
Coordinadores Convenio colectivo de ayuda a domicilio de Galicia (DOG 16/02/2010)	Diplomatura o Grado en Trabajo Social u otra Diplomatura o Grado universitario en el área de de Servicios Sociales. (Orden de 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio)	Entre 50 y 99 personas usuarias 1 técnico/a a jornada completa Entre 100 y 199 personas usuarias 2 técnicos/as a jornada completa Entre 200 y 399 personas usuarias 3 técnicos/as a jornada completa Incrementos sucesivos: por cada grupo de 200 personas usuarias corresponderá un incremento de 1 técnico a jornada completa

<p>Auxiliares de ayuda a domicilio</p> <p>Convenio colectivo de ayuda a domicilio de Galicia (DOG 16/02/2010)</p>	<p>Título de formación profesional de grado medio de atención sociosanitaria o equivalente, regulado en el Real Decreto 496/2003, de 2 de mayo, o en posesión del certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria a personas en domicilio o equivalente, regulado en el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen los certificados de profesionalidad de la familia profesional de servicios socioculturales y a la comunidad</p>	<p>Disponer de los medios personales suficientes para la prestación de servicio, así como de la facultad de incrementar los medios en caso de su ampliación obligándose al incremento del personal necesario para la correcta prestación del servicio.</p>
---	--	--

En ningún caso el personal técnico realizará tareas de tipo administrativo y/o gestión(facturación, gestión de nóminas) que deberá ser realizado por el personal propio de la empresa. Se garantizará el número de auxiliares de ayuda a domicilio suficiente para hacer frente a las necesidades del servicio. Además deberá designar un/a responsable de coordinación que ejerza de interlocutor con el personal técnico del Ayuntamiento (a mayores del personal técnico coordinador que corresponda en función de la ratio determinada por la Orden del 22 de enero de 2009). Deberá tener dedicación exclusiva al contrato.

26 FORMA Y RÉGIMEN DE PAGO

Únicamente generará obligación de pago por el Ayuntamiento los servicios efectivamente prestados por el adjudicatario.

El servicio será abonado a la entidad adjudicataria por el Ayuntamiento, previa presentación de la correspondientes facturas a mes vencido por el importe del número de horas efectivamente prestadas, especificando las horas prestadas individualmente a cada usuario/a.

Se presentarán dos facturas diferentes:

- Horas prestadas en la modalidad de libre concurrencia
- Horas prestadas en la modalidad de dependencia

El adjudicatario adjuntará a cada factura en soporte digital el modelo sujeto a las necesidades del departamento de Bienestar Social que supondrá una relación ordenada alfabéticamente con los siguientes datos: apellidos y nombre, NIF, fecha de alta y baja, horas asignadas y horas efectivamente prestadas, incidencias y/o variaciones del servicio, auxiliares adscritas y variaciones producidas en el personal e importe total facturado. También se adjuntará junto con la factura el cuadro de horarios de los/as auxiliares.

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

27 MEDIDAS A ADOPTAR EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario y el personal que emplee se obligan al cumplimiento estricto de las normas vigentes (normativa nacional y Unión Europea) en materia de protección y tratamiento de datos de carácter personal (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales) en relación con lo que conozcan por razón de la realización del servicio y,

asimismo, al respeto del secreto establecidas en la legislación vigente así como establecerá los



protocolos de actuación profesional de acuerdo con la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia, y los otros principios de su código deontológico.

El adjudicatario no podrá obtener otros datos de la persona usuaria con excepción de los remitidos por el personal técnico municipal responsable del contrato.

La cesión de estos datos tendrá como única finalidad la correcta ejecución del contrato por lo que no podrán usarse para fines distintos a la misma.

El personal que ejecuta el SAD deberá mantener siempre, inexcusablemente, el secreto profesional. Dadas las características de la población beneficiaria es indispensable que el servicio se preste en un clima de confianza y seriedad.

La empresa estará obligada a presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos así como a comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato de la información facilitada en la declaración mencionada.

A responsable técnica do SAD,
M. Montserrat García Corbeira

ANEXO

**RELACIÓN DE PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO FACILITADO POR LA ACTUAL
ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL CONCELLO DE**

PERSOAL SAF FERROL A 14/05/2024



LISTADO DE PERSONAL AUXILIAR - SAD FERROL 14/05/2024							
XENERO	CATEGORIA	CONTRATO	XORNADA	ANTIGÜIDADE	FIN CONTRATO	BRUTO ANUAL	OBSERVACIONES
Mujer	COORDINADOR/A	100	38,50	28/08/2017		25.166,55 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	38,00	17/02/2020		16.816,69 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	289	36,25	18/10/2021		16.041,78 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	289	26,00	01/02/2023		11.295,02 €	
Mujer	COORDINADOR/A	200	25,00	10/02/2015		16.548,90 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	32,00	21/01/2017		14.420,56 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	32,67	02/04/2024		14.192,05 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	289	35,00	18/07/2022		15.203,46 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	30,00	26/07/2003		14.737,46 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	32,30	03/06/2023		14.031,10 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	35,00	15/10/2008		16.841,82 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas Demanda pendiente Plus Compensación Convenio 45,21€/mes
Hombre	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	38,50	21/05/2010		17.975,91 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	35,45	13/09/2008		16.841,82 €	Demanda pendiente Plus Compensación Convenio 46,22€/mes
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	289	33,00	16/06/2022		14.336,05 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	502	27,50	02/05/2024	31/05/2024	11.945,58 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	502	34,92	29/01/2024	26/07/2024	15.169,58 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	189	39,00	24/10/2008		18.525,81 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	32,00	26/06/2015		14.871,96 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	29,17	05/02/2013		13.381,55 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	36,00	16/05/2016		16.223,79 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	33,13	01/04/2010		15.668,83 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	100	38,50	03/11/2008		18.525,81 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	289	25,25	11/04/2016		11.380,03 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	37,50	04/01/2005		18.352,73 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	37,00	04/04/2024		16.072,57 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	38,00	22/08/2023		16.507,97 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	32,50	13/02/2008		15.637,64 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	36,00	01/06/2015		16.516,25 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	29,62	01/04/2010		13.829,72 €	
Mujer	COORDINADOR/A	100	39,00	21/09/2021		25.929,72 €	Plus dedicación: 100€ mensuales meses con festivo, 60€ mensuales meses sin festivo.
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	0,00	03/04/2006		1,88 €	Reducción de jornada por guarda legal.
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	35,42	16/10/2014		16.460,79 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	29,16	08/11/2023		12.667,29 €	
Mujer	COORDINADOR/A	200	17,50	09/03/2020		11.150,07 €	Reducción de jornada por guarda legal.
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	289	20,00	01/01/2016		9.175,10 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	33,13	01/05/2010		15.668,83 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	100	38,50	05/05/2003		19.159,46 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	100	39,00	03/05/1999		19.476,29 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	502	32,50	10/05/2024	17/06/2024	14.117,50 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	502	36,50	26/04/2024	25/05/2024	15.855,72 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	289	36,33	19/04/2023		15.781,17 €	
Mujer	COORDINADOR/A	100	39,00	01/11/2022		25.612,89 €	Plus dedicación: 100€ mensuales meses con festivo, 60€ mensuales meses sin festivo.
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	29,61	16/09/2008		14.250,05 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	502	30,00	24/01/2024	31/07/2024	13.031,54 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	38,75	18/02/2024		16.833,25 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	100	39,00	03/05/1999		19.476,29 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	30,32	29/12/2010		14.155,67 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	100	39,00	29/06/2015		17.892,16 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	100	38,50	01/09/2008		18.525,81 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	25,00	07/09/2016		11.265,79 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	38,50	14/10/2013		17.663,14 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	289	38,50	21/05/2020		17.037,60 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	100	39,00	01/11/2001		19.159,46 €	
Hombre	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	33,55	18/12/2023		14.574,93 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	34,19	03/09/2010		16.169,58 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	30,00	13/06/2020		13.275,24 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	30,00	01/07/2008		14.250,05 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	27,50	22/07/1997		13.956,13 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	22,97	19/01/2024		9.978,65 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	20,76	01/04/2016		9.355,35 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	24,99	15/01/2011		11.817,63 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	33,42	20/09/2011		15.805,40 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	34,00	06/05/2009		16.150,80 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	34,00	03/05/2024		14.769,76 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	20,00	02/01/2003		9.951,43 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	36,00	24/06/2011		16.808,71 €	Demanda pendiente Plus Compensación Convenio 49,67€/mes
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	29,87	27/09/2012		13.944,44 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	37,51	12/12/2018		17.125,40 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	100	39,00	01/01/2016		17.892,16 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	35,50	15/04/2023		15.422,01 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	30,00	01/01/2016		13.762,65 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	502	25,00	01/02/2024	31/07/2024	10.859,62 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	20,77	15/02/2024		9.023,14 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	289	38,00	12/10/2019		16.816,69 €	

XENERO	CATEGORIA	CONTRATO	XORNADA	ANTIGÜIDADE	FIN CONTRATO	BRUTO ANUAL	OBSERVACIONES
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	33,93	08/03/2024		14.739,26 €	
Hombre	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	402	39,00	16/04/2024	31/05/2024	16.941,68 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	29,61	30/05/2011		14.006,35 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	289	37,00	28/11/2023		16.072,57 €	
Mujer	COORDINADOR/A	200	35,00	18/10/2021		23.382,62 €	Plus dedicación: 100€ mensuales meses con festivo, 60€ mensuales meses sin festivo.
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	25,00	10/11/2008		11.875,05 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	100	38,50	01/10/1998		19.476,29 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	35,00	08/03/2024		15.203,46 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	30,54	01/07/2010		14.445,19 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	34,39	17/01/2010		16.056,68 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	100	38,50	14/07/2008		18.525,81 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	17,00	02/02/2018		7.661,09 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	33,00	26/08/2014		15.140,34 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	502	25,00	29/03/2024	29/05/2024	10.859,62 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	100	38,50	18/01/2000		19.476,29 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	25,00	21/03/2016		11.265,79 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	28,00	02/02/2019		12.550,39 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	30,00	05/03/2020		13.275,24 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	28,75	01/01/2016		13.190,10 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	28,00	13/05/2024		12.162,43 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	25,00	04/08/2022		10.859,62 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	31,00	19/12/2012		14.661,87 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	410	39,00	08/04/2024		16.941,68 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	36,00	29/06/2023		15.638,86 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	34,00	10/01/2011		15.874,59 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	502	17,00	17/04/2024	14/06/2024	7.384,88 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	502	29,16	25/04/2024	31/05/2024	12.667,29 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	30,00	17/04/2024		13.031,54 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	30,00	13/05/2024		13.031,54 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	34,55	02/02/2007		16.625,06 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	38,00	29/09/2008		18.284,98 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas Demanda pendiente Plus Compensación Convenio 52,43€/mes
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	30,00	27/02/2023		13.031,54 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	34,05	27/01/2015		15.621,64 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	32,58	25/02/2005		15.944,64 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	33,00	01/04/2013		15.140,34 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	30,00	30/11/2008		14.250,05 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	38,75	20/04/2020		17.148,05 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	35,00	24/03/2018		15.977,73 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	29,03	03/11/2014		13.318,92 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	36,00	10/05/2017		16.223,79 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	28,50	23/04/2018		12.844,05 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	100	38,50	04/08/2008		18.525,81 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	34,00	29/02/2024		14.769,76 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	37,50	02/05/2011		17.507,94 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	33,50	24/05/2014		15.566,18 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	25,00	18/06/2015		11.468,87 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	30,00	29/12/2014		13.941,57 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	COORDINADOR/A	100	34,00	04/08/2001		37.141,00 €	Reducción de jornada por guarda legal. Salario Pactado
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	30,00	22/02/2016		13.518,95 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	100	39,00	01/01/2016		17.892,16 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	289	35,00	18/01/2024		15.203,46 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	100	39,00	22/11/2012		18.208,99 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	31,78	01/12/2023		13.805,78 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	29,61	04/06/2016		13.518,95 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	37,50	09/12/2002		18.421,82 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	27,99	01/06/2019		12.546,93 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	32,67	16/09/2008		15.519,07 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	32,00	25/04/2024		13.900,65 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	21,25	24/03/2014		9.749,44 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	34,00	01/08/2023		14.769,76 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	25,00	31/03/2018		11.265,79 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	30,53	04/04/2024		13.261,95 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	36,92	01/01/2004		18.373,93 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	35,00	21/04/2023		15.203,46 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	239	35,51	15/03/2013		16.290,81 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	38,50	06/10/2023		16.724,83 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	31,38	17/08/2020		14.065,68 €	Jornada semanal sobre 38,50 horas
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	35,00	02/12/2012		16.340,74 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	35,42	27/03/2024		15.386,43 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	502	30,00	09/04/2024	09/07/2024	13.031,54 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	37,00	02/04/2016		16.673,72 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	30,00	17/01/2005		14.493,76 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	20,00	05/03/2024		8.687,69 €	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	510	35,50	15/01/2024		15.422,01 €	
PERSONAL CON RESERVA DE PUESTO DE TRABAJO - SAD FERROL MAYO 2024							
Género	Nombre categoría	Contrato	Jornada	Fecha Antigüedad	Fecha de baja	Motivo baja	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	24,99	19/11/2019	25/03/2024	AGOTAMIENTO I.T.	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	23,08	01/09/2003	18/04/2023	AGOTAMIENTO I.T.	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	32,18	29/07/2010	02/02/2024	AGOTAMIENTO I.T.	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	38,50	12/02/2010	07/12/2023	EXCEDENCIA VOLUNTARIA	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	20,75	01/01/2016	27/05/2023	AGOTAMIENTO I.T.	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	37,48	23/11/2010	03/12/2023	EXCEDENCIA VOLUNTARIA	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	25,01	01/09/2011	17/04/2024	AGOTAMIENTO I.T.	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	23,75	10/12/2010	23/05/2023	EXCEDENCIA VOLUNTARIA	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	33,85	20/09/2011	06/05/2024	INCAPACIDAD PERM. TOTAL POR ENFERMEDAD	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	38,50	03/07/2013	31/10/2022	EXCEDENCIA VOLUNTARIA	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	25,00	20/09/2010	31/10/2021	EXCEDENCIA VOLUNTARIA	
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	37,85	14/04/2014	01/01/2022	AGOTAMIENTO I.T.	

Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	100	38,50		04/02/2011	26/10/2022	AGOTAMIENTO I.T.
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	32,18		29/07/2010	02/10/2021	AGOTAMIENTO I.T.
Mujer	COORDINADORA	100	39,00		19/06/2013	01/07/2021	EXCEDENCIA VOLUNTARIA
Mujer	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	200	34,78		06/05/1999	01/07/2021	EXCEDENCIA CARGO PUBLICO

Todo o persoal presta servizo no ámbito de Dependencia e de Libre Concorrencia indistintamente.

Convenio colectivo para a actividade de axuda a domicilio na Comunidade Autónoma de Galicia, con incrementos de IPC 2024.

O Salario Bruto Anual non contempla festivos, Kms ou outros conceptos variables recollidos en Convenio.

Promedio de absentismo no ano 2024: 25,71% - Absentismo actual a Maio de 2024: 28,92%

Km realizados no último ano: 149.259,69 Km.