



**PREGO DE PRESCRIPCIÓNS TÉCNICAS PARA A LICITACIÓN DOS SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR NO CONCELLO DE FERROL**

# INDICE

1. OBXECTO.....	4
2. NATUREZA DO SERVICIO.....	5
3. OBXECTIVOS.....	5
4. PERSOAS DESTINATARIAS E FORMA DE ACCESO AO SERVIZO.....	5
5. PRESTACIÓNS A CONTRATAR.....	5
5.1 DE CARÁCTER BÁSICO.....	5
5.1.1 ATENCIÓN PERSOAL NA REALIZACIÓN DAS ACTIVIDADES BÁSICAS DA VIDA DIARIA (AVD).....	5
5.1.2 ATENCIÓN PERSOAL NA REALIZACIÓN DOUTRAS ACTIVIDADES.....	6
5.1.3 ATENCIÓN DAS NECESIDADES DE CARÁCTER DOMÉSTICO E DA VIVIENDA.....	6
5.1.4 ATENCIÓN DE CARÁCTER PSICOSOCIAL E EDUCATIVA.....	6
5.2 DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.....	6
5.3 OUTRAS ACTIVIDADES.....	9
6. ACTIVIDADES EXCLUIDAS.....	9
7. DEREITOS DAS PERSONAS USUARIAS.....	9
8. DEBERES DAS PERSOAS USUARIAS.....	10
9. OBRIGAS DO CONCELLO.....	11
10. OBRIGAS DO PERSOAL DE AXUDA NO FOGAR.....	11
11. OBRIGAS DA ENTIDADE ADXUDICATARIA.....	11
12. NORMAS XERAIS PARA A EXECUCIÓN DO SERVIZO.....	16
12.1 DIAS DE ATENCIÓN.....	16

12.2 HORARIOS DE ATENCIÓN.....	16
12.3 OUTRAS NORMAS BÁSICAS.....	16
13 INTENSIDADE NA PRESTACIÓN DOS SERVIZOS.....	17
14.CAUSAS DE EXTINCIÓN E MODIFICACIÓN DO SERVIZO.....	18
15. CAUSAS DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.....	18
16. PROFESIONAIS QUE INTERVEÑEN NA PRESTACIÓN DO SERVIZO.....	19
16.1 AUXILIARES DE AXUDA A DOMICILIO.....	19
16.2 COORDINADOR/A DE AXUDA A DOMICILIO.....	20
16.3 RESPONSABLE DE COORDINACIÓN DA ENTIDADE ADXUDICATARIA.....	21
17 INICIO DA PRESTACIÓN DO SERVIZO.....	21
18. VALORACIÓN E ALTA NO SERVIZO.....	22
19. CONTROL DA PRESTACIÓN DO SERVIZO.....	23
20. RELACIÓN COAS PERSOAS USUARIAS.....	24
21. RELACIÓN CO CONCELLO.....	24
22. PROTOCOLO ACTUACIÓN EN CASO DE QUEIXA.....	25
23 ALCANCE DAS PRESTACIONES.....	26
24. MEDIOS MATERIAIS MÍNIMOS A ADSCRIBIR.....	26
25. MEDIOS PERSOAIS MÍNIMOS A ADSCRIBIR.....	28
26. FORMA E RÉXIME DE PAGO.....	30
27. MEDIDAS A ADOPTAR EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS.....	30
ANEXO.....	32
RELACIÓN DE PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO FACILITADO POR LA ACTUAL ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL CONCELLO DE FERROL.....	32

## 1. OBXECTO

O obxecto do presente contrato é a prestación do Servizo de Axuda a Domicilio a persoas valoradas como dependentes, e outras valoradas na modalidade de libre concorrência, nos termos previstos nestas prescricións técnicas e no prego de cláusulas administrativas, en base ás competencias municipais establecidas pola Lei 7/1985, do 2 de abril, Reguladora das Bases do Réxime Local, nos seus artigos 25.2 e) e 26.1.c) e de acordo con os criterios establecidos na Lei 13/2008, do 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia, que no seu artigo 11.1.f) establece que son os Servizos Sociais Comunitarios os responsables da xestión do SAD, así como da participación na xestión das prestacións destinadas a garantir a autonomía persoal e a atención á dependencia, recollidas na Lei 39/2006, do 14 de decembro, de Promoción da autonomía persoal e a Atención a persoas en situación de dependencia, que introduce cambios importantes que afectan á propia concepción do servizo de axuda a domicilio, ás súas características e á intensidade do mesmo.

Así mesmo, de acordo con a Lei 13/2008, do 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia, desenvólvese a Orde do 22 de xaneiro de 2009, pola que se regula con carácter xeral os Servizos de Axuda a Domicilio que se desenvolven no territorio da nosa Comunidade Autónoma, posteriormente o Decreto 99/2012 polo que se regulan os Servizos Sociais Comunitarios e o seu financiamento e o Decreto 149/2013, do 5 de setembro, polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia, e determínase o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento do seu custo modificado pola Lei 7/2019, do 23 de decembro, de medidas fiscais e administrativas. Así como o establecido no Regulamento do Servizo de Axuda a Domicilio e na ordenanza reguladora do Prezo Público da prestación do Servizo de Axuda a Domicilio do Concello de Ferrol.

Concibido tecnicamente como un servizo integral, polivalente e comunitario, dirixido a persoas ou unidades familiares que teñen dificultades para realizar as actividades básicas da vida diaria, prestándolles atención, a través de intervencións específicas que favorezan a súa permanencia e integración na súa contorna habitual, e compensen a restrición de autonomía funcional.

As persoas poden acceder ao servizo:

a) De acordo con o disposto na Lei 39/2006, do 14 de decembro, de Promoción da Autonomía Persoal e Atención ás persoas en situación de dependencia

b) De acordo con os criterios establecidos para o efecto polo Concello de Ferrol (Ordenanza Municipal do SAD).

Devandito servizo prestarao a entidade adxudicataria ás persoas usuarias que reúnan as condicións que figuran no presente prego de acordo con as prescricións técnicas incluídas no mesmo. Está previsto realizar 275.832 horas ao ano.

## 2. NATUREZA DO SERVIZO

O SAF é un servizo público local consistente en ofrecer un conxunto de servizos a persoas ou unidades de convivencia nos seus propios domicilios para facilitar o seu desenvolvemento e permanencia na súa contorna habitual. O SAF poderá prestarse a calquera persoa ou unidade de convivencia para a que, segundo a valoración técnica correspondente, represente un recurso idóneo de atención. En particular, atenderá a persoas maiores con déficit de autonomía e a persoas con discapacidade, especialmente cando carezan de apoio persoal na súa contorna máis próxima. O obxectivo do SAF é prestar un conxunto de servizos ás persoas no fogar, desde unha perspectiva integral e normalizadora, naquelas situacións nas que a súa autonomía persoal sexa limitada ou en casos de desestruturación familiar.

## 3. OBXECTIVOS

Os obxectivos do SAF son os seguintes:

- Mellorar a calidade de vida das persoas usuarias.
- Facer posible que as persoas permanezan na súa contorna de convivencia.
- Favorecer e potenciar a autonomía persoal no propio fogar.
- Manter, mellorar e recuperar as redes de relacións familiares e sociais.
- Previr situacións de dependencia ou exclusión social.
- Atrasar ou evitar a institucionalización.
- Reforzar a solidariedade e potenciar o voluntariado social.

## 4. PERSOAS DESTINARIAS E FORMA DE ACCESO AO SERVIZO

As persoas ás que se lles recoñeceu o dereito ao SAF pola aplicación da Lei 39/2006, do 14 de decembro, de Promoción da Autonomía Persoal e Atención ás Persoas en Situación de Dependencia, e que na resolución do programa de atención individual (PIA) figure o SAF do Concello de Ferrol como recurso idóneo.

As persoas ou unidades de convivencia que non teñan recoñecida a situación de dependencia, e previa prescrición técnica do profesional de referencia dos servizos sociais municipais, acceden ao SAF municipal na modalidade de libre concorrència.

## 5. PRESTACIÓNS A CONTRATAR

### 5.1 DE CARÁCTER BÁSICO

No marco do SAF poderanse prestar ás persoas destinatarias os seguintes tipos de atención:

#### 5.1.1 ATENCIÓN PERSOAL NA REALIZACIÓN DAS ACTIVIDADES BÁSICAS DA VIDA DIARIA (AVD)

- Asistencia para levantarse e deitarse.
- Apoio no coidado e hixiene persoal, así como no de vestir.
- Control do réxime alimentario e axuda, se é necesario, para alimentarse.
- Supervisión, cando corresponda, das rutinas de administración de medicamentos prescritas por persoal facultativo.

- Apoio a cambios **posturais**, mobilizacións, orientación espazo-temporal.
- Apoio a persoas afectadas por problemas de incontinencia.
- Outras tarefas para favorecer a atención integral do usuario.

### 5.1.2 ATENCIÓN PERSOAL NA REALIZACIÓN DOUTRAS ACTIVIDADES

- Seguimento das intervencións realizadas polo sistema de saúde.
- Apoio en procedementos urxentes de carácter administrativo, xudicial e similares.
- Acompañamento a consultas médicas en casos excepcionais nos que a persoa usuaria non conte cun familiar ou persoa que poida substituílo

### 5.1.3 ATENCIÓN DAS NECESIDADES DE CARÁCTER DOMÉSTICO E DA VIVIENDA

- Orde e mantemento da hixiene e salubridade básica da casa.
- Compra de alimentos e outros produtos de uso común.
- Preparación dos alimentos.
- Lavado e coidado da roupa, así como do enxoval do fogar.
- Coidados e mantemento básicos da casa.
- Limpeza xeral se a situación social ou familiar requireo

### 5.1.4 ATENCIÓN DE CARÁCTER PSICOSOCIAL E EDUCATIVA

Intervencións técnico-profesionais formativas e de apoio ao desenvolvemento das capacidades persoais, á afectividade, á convivencia e á integración na comunidade así como á mellora da estruturación familiar.

## 5.2 DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

Unha vez garantido o nivel básico de atención, o **SAF** poderá incorporar, entre outras, as seguintes accións e servizos:

### • **Limpezas extraordinarias**

Trátase dun servizo de limpeza ocasional en domicilios das persoas usuarias do **SAF** con graves problemas de hixiene, naqueles casos nos que o inicio do servizo poida supoñer risco sanitaria para o persoal auxiliar polas circunstancias insalubres da vivenda na que se inicie o servizo.

A prestación de realizará por persoal alleo ao servizo, non podendo o/a auxiliar desenvolver dita tarefa nin sequera mediante acordo entre a propia empresa e o/a auxiliar de **SAF**.

O servizo pode ser prestado por profesionais de limpeza da propia empresa ou subcontratados e sempre tras a orde de inicio trasladada polos servizos técnicos municipais.

O número de horas de limpeza de choque ou inicio da actividade nunha persoa usuaria, será como máximo

de 450 horas anuais. As horas deberán ser solicitadas polo concello e poderán acumularse dunha anualidade a outra, incluídas as prórrogas

#### • **Servizo de podoloxía.**

O servizo de Podoloxía ten como obxectivo previr, diagnosticar e tratar as afeccións e deformidades dos pés, mediante procedementos terapéuticos, co obxectivo de mellorar a calidade de vida das persoas desde o coidado e a atención profesional.

O servizo deberá ser prestado por titulados universitarios e deberán estar colexiados.

Todos os tratamentos realizaranse con material estéril e equipo profesional para ofrecerlle ao paciente un tratamento óptimo e que cumpra as súas expectativas.

Dentro dos servizos de podoloxía destacamos:

- **Quiropedias** (corte de uñas, **fresado** das mesmas, tratamento das uñas cravadas, tratamento das uñas engrosadas ou **distróficas**, **deslaminación** con **bisturí** estéril e **enucleado** de **helomas**, durezas, **fresado** da pel, aplicación de crema **hidratante** especial para cada paciente e masaxe estimulante da circulación.
- Curas de todo tipo de feridas no pé con material estéril.

Para a prestación deste servizo os podólogos desprazaranse ao domicilio do usuario que o solicite e tras a comunicación por parte dos servizos sociais municipais, co fin de levar a cabo o tratamento e a rehabilitación de calquera tipo de patoloxía que lles estea afectando no día a día do paciente.

En ningún caso este servizo poderá ser realizado durante a hora de **SAF** asignada, nin “aproveitar” a visita para a realización das outras obrigacións que se recollan no **PPT**. Curas con material estéril de todo tipo de feridas no pé.

O número máximo de servizos (horas) de podoloxía a ofertar será de 1.200 **h** ao ano. As horas deberán ser solicitadas polo Concello e poderán acumularse dunha anualidade a outra, incluídas as prórrogas.

#### • **Salón de peiteado**

O servizo de salón de peiteado está dirixido a todas aquelas persoas usuarias do **SAF** que, por unha ou outra circunstancia, non poidan acudir aos centros de estética ou salón de peiteado nin sequera aos de proximidade. Este servizo realizarase a través de profesionais especializados e titulados/**as** que se trasladarán ao domicilio do usuario/a, para ocuparse dos coidados persoais estéticos que necesiten, relacionados coa estética de carácter básico. O/a profesional ou profesionais deberá dispoñer de todo o necesario para realizar o servizo no fogar contando coas mesmas garantías que se se realizase nun centro.

O/a perruqueiro/a para facilitar a aos/as usuarios/as o coidado do cabelo, e a estética de mans, concretado nos seguintes servizos:

- Servizo completo de barbaría: lavado, corte, peiteado, tinguidos.... Tamén dispoñibles para ocasións especiais.
- **Manicura**: arranxo de uñas e corte.

En ningún caso este servizo poderá ser realizado durante a hora do **SAF** asignada, nin con ocasión da visita para realizar outras obrigacións recollidas no Prego de Prescricións Técnicas.

O número máximo de servizos (horas) de salón de peiteado a ofertar será de 1.200 ao ano. As horas deberán ser solicitadas polo Concello e poderán acumularse dunha anualidade a outra, incluídas as prórrogas.

#### • **Terapeuta ocupacional:**

Este profesional prestará un servizo de información, orientación e valoración das necesidades de adaptación da vivenda, eliminación de riscos e barreiras arquitectónicas, así como outras adaptacións para mellorar a realización das actividades básicas da vida diaria ás persoas que sexan alta no **SAF**, ou cando motivado por un cambio de situación da persoa usuaria requírase este servizo.

A empresa adxudicataria poñerase en contacto coa persoa beneficiaria para que o/a terapeuta ocupacional realice unha visita domiciliar onde recollerá os datos necesarios para informar, orientar e valorar o caso. Elaborarase un informe onde consten todas as necesidades e adaptacións mencionadas no parágrafo anterior que se entregará á persoa beneficiaria e ao persoal técnico municipal responsable do caso.

A empresa adxudicataria informará mensualmente as valoracións realizadas aos responsables municipais do contrato, así como dos/das terapeutas ocupacionais que realizaron achegando unha copia da súa titulación universitaria e xustificantes da relación laboral ou contractual que manteñen con eles, así como xustificante do cumprimento dos requisitos legais e obrigacións con facenda e seguridade social, para o exercicio desta prestación. Ademais, achegarase conformidade da persoa beneficiaria de que recibiron o servizo complementario.

A empresa adxudicataria deberá informar deste servizo complementario ás persoas beneficiarias do servizo de axuda no fogar polo menos unha vez ao ano por escrito (folleto, carta informativa ou outros medios), poñendo a súa disposición un teléfono de contacto para que as persoas interesadas soliciten directamente o servizo.

O número de valoracións anuais será como máximo de 100. As valoracións deberán ser solicitadas polo concello e poderán acumularse dunha anualidade a outra, incluídas as prórrogas.

No caso de que ao longo de cada ano de vixencia do contrato non se execute a totalidade das valoracións



ofertadas pola empresa adxudicataria, poderán ser acumuladas nos seguintes anos. As valoracións deberán ser solicitadas polo concello.

Estas valoracións activaranse en función da demanda do servizo ou con motivo de cambios de situacións das persoas usuarias, sen prexuízo do deber da empresa de informar, como se indicou, das valoracións realizadas.

#### • **Auxiliar de apoio:**

Este servizo consistirá en engadir un/unha segundo/a profesional no mesmo tramo horario de prestación do servizo, que por necesidades especiais da persoa usuaria na súa atención ou mobilidade, non se poida realizar por unha soa persoa. Non se establece para o simple incremento de horas de prestación a usuarios individuais.

A empresa adxudicataria informará mensualmente o Concello das persoas atendidas e do número de horas prestadas, incluíndo detalle de horarios e profesionais que o realizaron.

O número máximo de horas a ofertar será de 300 horas anuais. As horas deberán ser solicitadas polo Concello e poderán acumularse dunha anualidade a outra, incluídas as prórrogas.

Esta bolsa de horas activaranse a demanda dos servizos sociais municipais, sen prexuízo do deber da empresa de informar, como se indicou, das persoas atendidas e do número de horas prestadas.

### **5.3 OUTRAS ACTIVIDADES**

Ademais, poderán integrarse no **SAF** determinados servizos e actividades que se desenvolvan fose do domicilio da persoa usuaria, sempre que, #de acordo con a prescrición técnica sobre o contido do servizo, teñan unha incidencia significativa na posibilidade de permanencia no fogar e na mellora da autonomía e a calidade de vida.

En todo caso, a atención prestada terá o carácter de reforzo e non **sustitutivo** das capacidades propias da persoa usuaria ou doutras persoas da súa contorna inmediata, de forma que facilite e promova a súa autonomía.

### **6. ACTIVIDADES EXCLUIDAS**

En ningún caso poderán ser obxecto de prestación as seguintes actividades:

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

## 7. DEREITOS DAS PERSONAS USUARIAS

As persoas usuarias do SAF, no marco dos dereitos que xeralmente se recoñecen na lexislación aplicable en materia de servizos sociais e, no seu caso, no procedemento administrativo común, terán dereito a:

- A ser tratados con respecto debido á súa dignidade, privacidade e autonomía.
- Acceder e utilizar o servizo en condicións de igualdade e non discriminación.
- Recibir unha atención individualizada e adaptada ás súas necesidades, coa calidade e duración que se determine en cada caso.
- Recibir información de forma áxil, suficiente, veraz e comprensible sobre os recursos e as prestacións do Sistema Galego de Servizos Sociais, así como a ser asistidas e orientados nos trámites necesarios para o seu acceso aos demais sistemas de benestar social.
- A ter asignado unha persoa profesional de referencia que actúe como interlocutora principal e que ver pola coherencia da intervención.
- Coñecer a organización e o Regulamento do servizo.
- O tratamento confidencial dos seus datos de conformidade co disposto na Lei Orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.
- Coñecer o estado do seu expediente.
- Ser informados, de maneira clara e precisa, sobre a intervención prevista e elixir libremente, dentro da capacidade de oferta do sistema, previa avaliación técnica, o tipo de medidas ou recursos adecuados ao seu caso, así como participar na toma de decisións que modifiquen o proceso de intervención acordado.
- Á calidade dos servizos recibidos e a presentar queixas e suxestións á persoa que coordina o servizo.
- Respetar os seus dereitos lingüísticos, garantindo, en todo caso, o desenvolvemento da actividade do servizo desde a práctica dunha oferta positiva da lingua galega.

## 8. DEBERES DAS PERSOAS USUARIAS

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

- Cumprir coas normas, requisitos e procedementos para o acceso aos diferentes servizos.
- Proporcionar información precisa e veraz sobre as circunstancias determinantes para o acceso e uso dos servizos, así como comunicar ao persoal de referencia os cambios nas circunstancias familiares, sociais ou económicas que poidan ser relevantes na asignación, modificación, suspensión ou extinción das prestacións ou servizos
- Cumprir coas condicións do servizo, facilitando e colaborando na execución das tarefas do persoal responsable e poñendo á súa disposición, cando se trate dun servizo realizado a domicilio, os medios materiais necesarios.
- Colaborar co persoal a cargo do seu caso, asistindo ás entrevistas programadas, seguindo as pautas e participando no desenvolvemento das actividades incluídas no servizo, centro ou programa en función das súas capacidades e nos termos acordados en cada caso.
- Manter unha actitude positiva de colaboración cos profesionais dos servizos sociais comunitarios, participando activamente no proceso **pautado** de mellora, autonomía persoal e integración social.
- Facilitar e cooperar no seguimento, avaliación e inspección do servizo.

- Respetar a dignidade persoal e profesional das persoas que lles prestan o servizo, así como respectar os límites das súas obrigacións laborais.
- Comunicar con dez días de antelación, en circunstancias ordinarias e previsibles, calquera ausencia temporal que poida impedir ou dificultar a execución dos servizos que, no seu caso, prestaríanse no seu domicilio.

## **9. OBRIGAS DO CONCELLO**

O Concello de Ferrol terá, en todo caso, as seguintes facultades e obrigacións:

- A xestión, planificación e avaliación do servizo, a través do persoal técnico municipal do SAF e da Cellería de Política Social e Inclusión do Concello de Ferrol.
- Determinar explicitamente os casos que deberán atenderse fixando o contido específico do servizo, horario do servizo, frecuencia, data de inicio e finalización do mesmo. Tanto en casos de dependencia como de libre concorrencia.
- Fiscalizar a xestión do contratista, a cuxo efecto poderá inspeccionar os traballos que se estean realizando para comprobar se se axustan ás instrucións dadas, solicitar documentación e informes á entidade e ditar as ordes oportunas para manter ou restablecer a debida calidade do servizo.
- Impoñer as correccións pertinentes ao contratista por razón das infraccións cometidas.
- Obrigación de pagar o importe dos servizos prestados na forma establecida no prego de condicións administrativas particulares.

## **10. OBRIGAS DO PERSOAL DE AXUDA NO FOGAR**

Son obrigacións do persoal as seguintes:

- Observar un trato respectuoso cara á persoa usuaria, evitando que a confianza con ela e a súa familia interfira no traballo.
- Respetar a privacidade da persoa usuaria e manter a debida confidencialidade.
- Respetar integramente o horario e tarefas establecidas e non realizar ningún cambio sen a plena autorización do persoal responsable.
- Non recibir diñeiro, xoias ou calquera obxecto baixo custodia baixo ningunha circunstancia.
- Non recibir ningún tipo de agasallo, beneficio ou gratificación por parte da persoa usuaria.
- Non dispoñer das chaves do domicilio excepto cando as condicións da situación concreta así o requiran, sempre coa petición e consentimento da persoa usuaria e a aceptación do persoal técnico responsable do SAF.
- Manter unha relación de equilibrio emocional axustada á persoa usuaria.
- Notificar á persoa responsable do servizo ou á entidade adxudicataria da prestación do SAF, segundo sexa o caso, ou aos servizos de emerxencia correspondentes, aquelas situacións nas que a prestación do servizo supoña un risco para a integridade da persoa usuaria.

## **11. OBRIGAS DA ENTIDADE ADXUDICATARIA**

Son obrigacións da empresa adxudicataria as seguintes:

- A entidade adxudicataria deberá estar debidamente autorizada #de acordo con o establecido no Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e inspección dos servizos sociais en Galicia, e demais normativa aplicable.
- A empresa adxudicataria deberá demostrar unha sólida estrutura organizacional que lle permita cumprir cos compromisos que adquirirá en termos de responsabilidade legal, económica e técnica.
- A entidade adxudicadora asumirá, ao comezo do contrato, a prestación do servizo ás persoas usuarias do servizo de axuda a domicilio de dependencia e libre concorrencia que estean dadas de alta nese momento, segundo a relación que establezan os Servizos Sociais do Concello de Ferrol.
- A entidade adxudicadora comprométese a realizar a xestión descrita anteriormente, coa dilixencia e coordinación necesaria para que o programa de axuda a domicilio e as persoas usuarias atendidas nese momento non se vexan afectadas polos cambios, con plena garantía de continuidade do servizo coa mesma cobertura e características en canto a intensidades, horarios e tipo de atención que viñan recibindo
- A entidade adxudicataria non poderá subcontratar a execución da prestación principal do servizo de axuda a domicilio, entendéndose como tal a atención regular e continuada realizada no domicilio da persoa ou unidade de convivencia usuaria, en aplicación do proxecto de intervención deseñado para cada caso.
- O persoal que preste atención directa no domicilio das persoas usuarias, estará formado por auxiliares de atención domiciliaria, que deberán estar en posesión dunha titulación profesional de grao medio en atención sociosanitaria ou equivalente, regulada no Real Decreto 496/2003, do 2 de maio, ou en posesión do certificado de profesionalidade de atención sociosanitaria a persoas a domicilio ou equivalente, regulado no Real Decreto 1379/2008, do 1 de agosto, polo que se establecen os certificados de profesionalidade da familia profesional de servizos socio-culturais e á comunidade. En todo caso, será de aplicación o disposto no artigo 12.2 da Orde do 22 de xaneiro de 2009, pola que se regula o servizo de axuda a domicilio.
- O servizo será coordinado por persoal técnico, que actuará como coordinador e que deberá estar en posesión dunha titulación de diplomatura universitaria ou grao en traballo social. Aplicándose a seguinte táboa de persoal técnico mínimo de coordinación:
  - De 50 a 99: 1 técnico/a titulado/á xornada completa
  - De 100 a 199: 2 técnicos/as titulados/as a xornada completo.
  - De 200 a 399: 3 técnicos/as titulados/as a xornada completo.
  - Aumentos sucesivos: A cada grupo de 200 persoas usuarias corresponderalle un aumento de 1 técnico/a titulado/á xornada completo.

- A entidade adxudicataria facilitará ao persoal auxiliar o equipamento necesario para o desenvolvemento da súa actividade, que incluírá polo menos os uniformes necesarios para o traballo, que deberán levar adherido un distintivo coas siglas da entidade titular do servizo: Concello de Ferrol. O Concello de Ferrol facilitará o logotipo antes mencionado. Velarase para que ningún/a auxiliar preste o servizo sen o uniforme correspondente.
- A entidade adxudicataria farase cargo dos gastos de desprazamento do persoal auxiliar desde o lugar designado como centro de traballo ata os domicilios das persoas usuarias. Debendo acreditar as indemnizacións polos quilómetros trimestralmente ou cando o Concello de Ferrol requírao. O centro de traballo desde o que se empeza a computar a quilometraxe é o primeiro domicilio da xornada laboral no que se presta o servizo.
- A entidade adxudicataria dispoñerá dun seguro de responsabilidade civil, co obxectivo de cubrir todas as continxencias que puidesen xurdir coa execución do servizo. É necesario establecer a obrigaón de esixir un seguro de responsabilidade civil cunha cobertura mínima de 800.000 €.
- Tamén se esixe contratar un seguro de danos polos servizos prestados en calquera das vivendas onde se presta o servizo, cunha cobertura mínima de 600.000€, en todo caso serán acordes á entidade do contrato que se vaia a materializar, @teniendo en cuenta tanto a súa contía, como o tipo e características dos servizos que se prestarán, así como o número de persoas ás que se vaia a dar cobertura.
- A empresa adxudicataria adoptará as medidas laborais necesarias que favorezan a permanencia dos/as traballadores/as, tentando garantir a continuidade do servizo evitando as rotacións e cambios de persoal auxiliar ás persoas usuarias do servizo, circunstancia que produce desaxustes, desorientación e pode interferir coa privacidade da persoa usuaria.
- A organización que a empresa faga do seu persoal auxiliar valorarase dentro do proxecto técnico a presentar. Deberá comunicarse aos servizos sociais municipais con carácter previo calquera variación no persoal auxiliar asignado á persoa usuaria.
- A empresa adxudicataria está obrigada a cumprir as disposicións vixentes en materia laboral e de seguridade social (Convenio Colectivo, Sentenzas Xudiciais etc.)/ etc.) así como as relativas a seguridade e saúde no traballo. A empresa está obrigada a cumprir o convenio colectivo laboral que sexa de aplicación en cada momento. Deberá dispoñer dos recursos necesarios para garantir a aplicación do Plan de Prevención de Riscos Laborais, cumprindo co disposto na normativa aplicable.
- A entidade adxudicadora deberá cumprir coa normativa de protección de datos persoais, non podendo transferir información dos datos persoais das persoas usuarias a persoas ou entidades sen o consentimento do departamento de servizos sociais, previa autorización das persoas

usuarias.

- A entidade adxudicataria deberá facilitar a localización telefónica ou telemática do persoal técnico durante o horario ordinario de prestación do servizo e fóra do mesmo, no caso de que se produza algunha incidencia de carácter urxente ou grave.
- Cando a entidade adxudicataria admita a incorporación de estudantes en prácticas, comunicará esta circunstancia ao Departamento de Servizos Sociais, que autorizará, ou non, dita actividade, previa consulta e consentimento previo da persoa usuaria. Os/as estudantes en prácticas estarán sempre acompañados de titular/ dos servizos, e nunca poderán substituílos.
- A entidade adxudicataria está obrigada a asumir todas as ordes de alta que se informen, cos contidos, características do servizo, intensidades e horarios que se determinen.
- A entidade adxudicataria ten a obrigaón de asistir ás reunións ás que sexa convocada por Concello.
- A entidade adxudicataria estará obrigada a presentar polo menos unha memoria anual sobre a execución do servizo na primeira quincena de xaneiro (ademais dos demais informes que propoña no seu • proxecto técnico). Sen prexuízo do anterior, o persoal técnico do SAD poderá solicitar durante o ano memorias ou informes sobre a evolución do servizo, co fin de avalialo ou controlalo.
- A entidade adxudicataria, para a tramitación do Plan Concertado, deberá elaborar e remitir un memoria anual do SAD que deberá estar ao dispor da Concellería de Política Social e Inclusión do Concello de Ferrol. Este documento incluírá os datos necesarios para a xustificación de ambos os servizos (libre concorrència e dependencia) segundo as instrucións que estableza o Concello.
- Para garantir un maior control na prestación do servizo, a entidade adxudicataria do contrato deberá dispoñer , en coordinación co Centro de Recursos Informáticos do concello de Ferrol, os Servizos Web necesarios para a transferencia da información e arquivos almacenados polo software de xestión da empresa ao concello de Ferrol.

Este software/plataforma terá como mínimo:

- **Módulo de control de asistencia e puntualidade do servizo** ( fichaxe do persoal auxiliar ou outros elementos de control do servizo)

- **Módulo de alimentación de datos** (altas, suspensións, reinicios, aumento/diminución de horas, baixas, cambios na planificación dos servizos de cada persoa (días, horas e auxiliares), incidencias diversas, informes sociais ao alta, informes de seguimento, proxectos, fichas de

alta, informes de realización de servizos de melloras para que a empresa prestadora do servizo alimente diariamente a plataforma e que poida haber comunicación en liña en tempo real entre a empresa e o persoal técnico do SAF.

O Concello de Ferrol concederá á entidade adxudicataria un prazo non superior a un mes para realizar a citada adaptación desde a firma do contrato. En caso de cambio ou modificación da aplicación/plataforma durante a vixencia do contrato, outorgarase un novo prazo non maior a un mes para readaptarse á nova ferramenta.

Este software de xestión debe estar enfocado a optimizar recursos e minimizar os desprazamentos e horarios axustados para a conciliación da vida persoal e laboral dos/as traballadores/as.

O Concello deberá, a través de devandito mecanismo de xestión, coñecer a dispoñibilidade dos servizos, a súa optimización e calquera outra incidencia que poida xurdir.

Dado que a facturación baséase nas horas efectivamente traballadas, debe existir un mecanismo de control que valide o cumprimento efectivo das horas que se facturan mensualmente, tanto no caso do persoal auxiliar como no de coordinación e que permita ao Concello ter dita información en tempo real.

En canto ao control horario, a entidade adxudicataria durante o primeiro mes de contrato, deberá contar cun sistema de control horario e de presenza do seu persoal en polo menos o 50% dos domicilios das persoas beneficiarias do servizo, coa tecnoloxía adecuada para acceder á información en tempo real.

Este tipo de dispositivos deberán complementarse con outros mecanismos de control e seguimento no resto de domicilios mentres se realiza a súa implantación en todas os domicilios.

- A entidade adxudicadora deberá dispoñer dun local situado no termino municipal do concello de Ferrol con conexión a Internet, e en condicións adecuadas para a atención ao público, onde o persoal de coordinación técnica deberá desempeñar a súa función. Todos os gastos de mantemento ordinario así como os gastos de explotación que sexan necesarios para o desenvolvemento do servizo serán a cargo da entidade adxudicataria. Esta obrigaón imposta á entidade adxudicadora vén motivada pola idade da maioría das persoas que utilizan o servizo, tentando evitar desprazamentos fose do termo municipal.
- A entidade adxudicataria colaborará, a través do seu persoal técnico e auxiliar, para facer efectivos os dereitos e deberes das persoas usuarias.
- O persoal da empresa adxudicataria do servizo atenderá as indicacións realizadas polo Departamento de Benestar Social do Concello de Ferrol encamiñadas á mellora do servizo.
- A entidade adxudicadora abrirá un expediente por cada persoa usuaria á que preste o servizo, que conterá, polo menos, a documentación básica, un proxecto de intervención e os informes de seguimento, informe social e informe de incidencias.

- O sistema de calidade que a empresa propoña na súa oferta debe ser compartido cos/as técnicos/as da Concellería de Política e Inclusión Social para coñecer o seu impacto, principalmente en relación coas persoas usuarias.
- A entidade adxudicataria non poderá utilizar para si nin facilitar a terceiros datos sobre os traballos realizados en virtude do seguinte contrato, nin publicar total ou parcialmente o contido dos mesmos sen autorización do Concello de Ferrol.

## **12. NORMAS XERAIS PARA A EXECUCIÓN DO SERVIZO**

O servizo obxecto do contrato realizarase no termo municipal de Ferrol. Cumprirá coa Ordenanza reguladora do SAF do Concello de Ferrol así como coa normativa estatal e autonómica vixente.

A entidade adxudicataria prestará o servizo nun ou varios domicilios, cando se produza unha rotación na atención da persoa beneficiaria que supoña un cambio de domicilio, a condición de que se atopen dentro do termo municipal de Ferrol.

### **12.1 DIAS DE ATENCIÓN**

#### **Modalidade de dependencia do SAF:**

de luns a domingo, incluídos festivos, tanto para coidados domésticos básicos como persoais.

#### **Modalidade de libre concorrencia SAF:**

de luns a venres, incluídos festivos, tanto para coidados básicos como persoais.

### **12.2 HORARIOS DE ATENCIÓN**

O horario será flexible e diúrno de 07:00 a 22:00 horas (festivos incluídos), podendo modificarse en situacións extraordinarias de urxente necesidade ou cando a situación, debidamente xustificada, así o requira a xuízo do persoal técnico municipal responsable do SAF.

A franxa horaria de 7:00 a 11:00 horas estará reservada para atención personalizada.

Respectaranse os horarios establecidos, e procurarase minimizar a rotación do persoal auxiliar a domicilio, salvo para respectar as obrigacións laborais dos/as traballadores/as.

Se o servizo préstase por tramos, a intensidade non será inferior a 60 minutos.

Se fose necesario un tramo de menor intensidade, realizarase unha valoración técnica previa naqueles casos nos que ás persoas usuarias asígnenlles dúas ou máis tramos.

A entidade adxudicataria deberá ter flexibilidade e capacidade de adaptarse a calquera suxestión do Concello que implique unha modificación en cada caso particular.

### **12.3 OUTRAS NORMAS BÁSICAS**

O desenvolvemento do servizo de axuda a domicilio rexerese por unhas normas básicas que se aplicarán



tanto aos/as traballadores/as como ás persoas usuarias do SAF. Estas normas serán o regulamento de funcionamento do programa, independentemente das normas que poidan implementarse no proceso de execución do servizo, pola necesidade do mesmo.

Establécense como normas básicas as seguintes:

- O tempo de atención en cada fogar coincidirá co establecido no plan individual de atención (PIA), salvo que a persoa usuaria renuncie a parte das horas outorgadas
- O tempo de atención, a marxe horaria, a periodicidade e as funcións e tarefas a desenvolver, serán os establecidos no proxecto de intervención que será elaborado polo/a coordinador/a responsable do caso e validado polo persoal técnico do SAF.
- O persoal auxiliar do SAF axustarase ás normas detalladas no proxecto de intervención e cando, por calquera motivo, a persoa usuaria queira modificar algún aspecto do mesmo, deberá informarlle que debe solicitar a modificación ao persoal coordinador responsable do caso da entidade adxudicataria, quen iniciará os trámites oportunos que dean lugar, no seu caso, á modificación da prestación.
- O persoal auxiliar do SAF, como norma xeral, non traballará no domicilio da persoa usuaria na súa ausencia, salvo circunstancias debidamente informadas polo persoal técnico do SAF. Salvo a circunstancia anterior, no caso de que a persoa usuaria non se atope no seu domicilio durante o horario de atención, o persoal auxiliar non está autorizado a esperar máis de dez minutos e deberá poñelo en coñecemento do persoal coordinador da empresa.
- O persoal auxiliar do SAF ante calquera incidencia ou suxestión da persoa usuaria sobre o servizo deberá poñela en coñecemento do persoal coordinador e non poderá resolverse entre o persoal auxiliar do SAF e a persoa usuaria.
- O persoal auxiliar do SAF non poderá estar acompañado de ningunha persoa allea ao SAF cando acceda ao seu traballo.
- O persoal auxiliar do SAF deberá gardar o secreto profesional das súas actuacións. Todos os datos da persoa usuaria e/o do marco familiar no que se desenvolve o servizo serán tratados de forma confidencial de conformidade co disposto na Lei Orgánica de Protección de Datos de Carácter Persoal.
- O persoal auxiliar do SAF non poderá recibir nin custodiar diñeiro, xoias ou calquera obxecto da persoa usuaria.
- O persoal auxiliar do SAF non dispoñerá de chaves de ningún domicilio, excepto cando as condicións da situación concreta así o requiran, sempre coa petición e consentimento da persoa usuaria, e o coñecemento deste acordo por parte do persoal técnico do SAF.
- Cando se dea a circunstancia de que se necesiten dous auxiliares para realizar calquera función nun domicilio privado, queda totalmente prohibido que a entidade contratante ofrezca o segundo auxiliar de forma privada á persoa usuaria.
- Cando por calquera motivo sexa necesario cambiar de horario ou substituír a un/unha auxiliar a domicilio, comunicarase o máis axiña posible ao departamento de servizos sociais e á persoa interesada..A persoa beneficiaria deberá aceptar ou rexeitar devandito cambio.

### **13 INTENSIDADE NA PRESTACIÓN DOS SERVIZOS**

A intensidade do SAF tanto para a modalidade de dependencia como para a de libre concorrencia será a que se estableza para cada caso no proxecto de intervención.

Para os efectos da prestación do servizo á persoa usuaria non se computará o tempo empregado no desprazamento entre domicilios.

1.- Para o caso de réxime de dependencia:

- Carácter indefinido.
- Aplicación de horarios flexibles.
- Garantía de cobertura de atención de carácter básico.
- Servizo todos os días da semana, incluídos domingos e festivos.

2.- Para o caso de libre concorrencia:

- A intensidade do servizo nunca superará a establecida pola normativa/ordenanza municipal e virá determinada no informe social emitido polos servizos sociais do Concello de Ferrol.

#### **14. CAUSAS DE EXTINCIÓN E MODIFICACIÓN DO SERVIZO**

Son causas de extinción do SAF en ambas as modalidades as seguintes:

- A renuncia da persoa usuaria.
- O cambio no programa de atención individual que implica un cambio na asignación de recursos e a súa incompatibilidade co SAF.
- Traslado definitivo da súa residencia a outro Concello.
- Morte da persoa usuaria.
  - O incumprimento reiterado dos deberes e obrigacións establecidos para as persoas usuarias na prestación do servizo.
- Incumprimento reiterado do pago do servizo.
- Desaparición das causas que motivaron a prestación do servizo.

Cando se trate dun servizo público SAF asignado a persoas en situación de dependencia, con resolución do programa de atención individual, en todo caso a entidade titular do servizo deberá informar o órgano competente de calquera modificación ou cesamento das condicións para a prestación do mesmo.

#### **15. CAUSAS DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO**

As causas de suspensión temporal do servizo, previa tramitación do correspondente expediente e informe motivado do persoal técnico que coordina o servizo, que deberá incorporarse ao expediente persoal, son as seguintes:

▪ Ausencia temporal do domicilio: neste caso, o servizo poderá suspenderse por un máximo de dous meses para as persoas usuarias na modalidade dependencia e de tres meses para a modalidade de libre concorrencia, debendo a persoa usuaria acreditar os motivos da súa ausencia.

▪ Modificación temporal das causas que motivaron a necesidade do servizo: cando se trate de vacantes vinculadas a un dereito exercido dentro do sistema de autonomía e atención á dependencia, estarase ao disposto na normativa reguladora correspondente.

## **16. PROFESIONAIS QUE INTERVEÑEN NA PRESTACIÓN DO SERVIZO**

En ningún caso o persoal técnico realizará tarefas administrativas e/o de xestión (facturación, xestión de nóminas) que deban ser realizadas por persoal propio da empresa, cuxo custo estará incluído nos gastos operativos e gastos xerais.

### **16.1 AUXILIARES DE AXUDA A DOMICILIO**

Son os/as profesionais encargados de realizar as tarefas derivadas do Proxecto de Intervención Municipal. Para estes efectos, a entidade adxudicataria deberá respectar a lexislación vixente en materia de subrogación de persoal.

En canto ao novo persoal adscrito pola empresa ao servizo, deberá procurar:

- A formación previa como requisito indispensable para a execución das actividades para desenvolver de forma que a asignación do persoal auxiliar axústese o máis posible ao perfil da persoa usuaria.
- O persoal que preste atención directa nos domicilios das persoas usuarias estará en posesión do título de formación profesional de grao medio en atención sociosanitaria ou equivalente, regulado no Real Decreto 496/2003, do 2 de maio, ou en posesión do certificado de profesionalidade de atención sociosanitaria a persoas no domicilio ou equivalente, regulado no Real Decreto 1379/2008, do 1 de agosto, polo que se establecen os certificados de profesionalidade da familia profesional de servizos socioculturais e á comunidade. En todo caso terase en conta o disposto no artigo 12.2º da orde do 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o SAF.
- A maior permanencia posible do persoal asignado a cada domicilio para evitar substitucións innecesarias que interfiran na boa atención da persoa usuaria. Esta substitución non poderá realizarse sen a aprobación do persoal técnico municipal, sen menoscabo do seu dereito a vacacións, baixas laborais etc... Así mesmo, o persoal técnico municipal, previa xustificación, poderá esixir o cambio de persoal asignado a un caso se o consideran necesario para o seu desenvolvemento.
- A entidade adxudicataria dispoñerá de persoal para substituír de forma inmediata a calquera auxiliar que por diversos motivos teña que faltar a un servizo, sen que a persoa usuaria deixe de percibilo en ningún momento.
- Para a selección de persoal, as empresas contratarán preferentemente a aquelas persoas que asistisen a cursos de formación organizados por entidades públicas e privadas que impartan cursos na Comunidade Autónoma.
- A entidade adxudicataria deberá realizar actividades formativas periódicas dirixidas ao persoal auxiliar de axuda a domicilio, acordando o seu contido co persoal técnico municipal do SAF e a

Concellería. de Política Social e Inclusión do Concello de Ferrol. Indicará no seu proxecto o número de horas que dedicará á formación por categoría profesional e tamén terá en conta a Lei 39/2006, do 14 de abril, de promoción da autonomía persoal e de atención ás persoas en situación de dependencia, así como a lexislación de desenvolvemento.

- En relación co punto anterior, a entidade adxudicataria deberá promover que o persoal auxiliar acredite as súas competencias, a través de programas de formación específicos para o efecto.

A entidade adxudicataria deberá de dispoñer dos medios persoais suficientes para a prestación do servizo, así como da facultade de incrementalos en caso da súa ampliación, obrigándose ao incremento do persoal necesario para a correcta prestación do servizo.

## **16.2 COORDINADOR/A DE AXUDA A DOMICILIO**

A entidade adxudicataria do SAF asignará os/as coordinadores/as necesarios/as con titulación de diplomado/graduado universitario en traballo social e cuxas funcións serán:

- Tarefas de coordinación e organización do servizo.
  - Realizar a chamada de contacto á persoa usuaria, onde se presentará como persoa de referencia da entidade adxudicataria, facilitando o teléfono de contacto e onde se concretará a data da visita de presentación.
- Realizar a primeira visita ao domicilio, previa ao comezo do servizo.
- Realizar visitas de seguimento ás persoas usuarias.
- Coordinación con outros servizos que afectan á persoa atendida, co obxectivo de optimizar recursos e facilitar unha maior calidade asistencial ás persoas.
- Verificar o correcto desenvolvemento das actividades realizadas en casa.
- Informar e asesorar ás persoas usuarias sobre todas as cuestións ou incidencias que xurdan no desenvolvemento do servizo
- Detectar novas necesidades das persoas usuarias e realizar propostas acordes ao Concello.
- Garantir o correcto rexistro dos datos nos sistemas informáticos que determine o Concello, na forma e prazo establecidos.
- Dirixir as actividades e controlar o correcto desenvolvemento das prestacións asignadas a cada persoa usuaria polo persoal técnico municipal do SAF e que han de ser desenvoltas polo persoal auxiliar do SAF.
- Realizar cunha frecuencia mínima de 2 meses un seguimento individualizado dos casos que inclúa visitas domiciliarias obrigatorias e informes de seguimento segundo o modelo establecido polo Concello. Estes informes de seguimento, nos que se rexistrarán as incidencias máis significativas, presentaranse electronicamente.
- Manter constantemente informado o persoal técnico municipal sobre a marcha do servizo, asumindo directrices que o Concello dite á entidade, respecto da adecuada atención a cada persoa usuaria e a boa marcha do servizo en xeral.
- Coa periodicidade que determine o Concello, reunirse co persoal técnico municipal do SAF para propoñer ou orientar posibles cambios nos servizos ás persoas usuarias en alta para que o persoal técnico municipal resolva o que proceda, para ese efecto, realizará informes sociais das

persoas usuarias, que sexan solicitados polo persoal técnico municipal.

- Poderán propoñer cambios xustificativos ao plan de traballo, horario de prestación de servizos e calquera outros cambios oportunos, que serán avaliados polo Concello.

A entidade adxudicataria deberá contar co persoal administrativo necesario para que non sexa o persoal coordinador o que se encargue das devanditas tarefas.

Non se contemplan dentro das súas responsabilidades os labores administrativos máis aló do estritamente necesario.

Excepcionalmente, o persoal coordinador que non trate directamente os casos, e realice funcións transversais para todas as persoas usuarias, sempre que estea autorizado polo persoal técnico do SAF, por valorar que sexa máis eficiente poderá realizar tarefas comúns para todas as persoas usuarias descargando así, ao resto do persoal de coordinación. Será obrigatorio cumprir coa cociente establecida, na que se inclúe a figura de coordinación de tarefas transversais.

### **16.3 RESPONSABLE DE COORDINACIÓN DA ENTIDADE ADXUDICATARIA**

A entidade adxudicataria do contrato asignará un responsable con titulación de graduado/universitario en traballo social cuxas funcións serán:

- Supervisar as tarefas do persoal que coordina o servizo e, en xeral, de todo o persoal adscrito ao servizo, actuando como interlocutor co persoal técnico responsable do servizo.
- Asistir ás reunións co persoal técnico do SAF, tanto programadas como cando sexan requiridas, co fin de realizar as valoracións adecuadas do servizo.
- Seguimento da prestación do servizo.
- Resolución de posibles incidencias, na atención das persoas usuarias.
- Elaboración de memorias, informes, que se requiran desde Concello.
- En ningún caso poderase prescindir do persoal de coordinación para dar cumprimento á Orde do 22 de xaneiro de 2009.

A entidade adxudicataria, ao comezo da prestación, deberá facilitar á persoa responsable da coordinación a documentación que acredite a titulación e experiencia requiridas. Se a persoa cambia durante a execución do contrato, a empresa deberá achegar a documentación requirida dentro dos 5 días hábiles seguintes ao feito que o provocou. Ademais, a entidade adxudicataria está obrigada a designar unha persoa substituta en caso de ausencia desta figura.

### **17 INICIO DA PRESTACIÓN DO SERVIZO**

O prazo para o inicio da prestación do SAF non excederá de sete días naturais (2 días en caso de urxencia) desde a recepción da orde de alta. A entidade adxudicataria comunicará o inicio da prestación do servizo aos/as profesionais responsables do SAF segundo as directrices establecidas polo Departamento de Benestar Social e nun prazo mínimo de 48 horas.

Coa comunicación do inicio do servizo, a empresa anexará o informe social e o proxecto de intervención,

debidamente asinado dixitalmente.

Asinarase un acordo de servizos entre a persoa usuaria e o Concello de Ferrol, segundo o modelo elaborado polo Departamento de Benestar Social.

O persoal coordinador da empresa adxudicataria presentará ao persoal auxiliar no domicilio da persoa usuaria. En ningún caso enviarase persoal auxiliar sen presentación previa e, se se trata de substitucións, a presentación poderá realizarse polo persoal auxiliar responsable do servizo.

As substitucións na atención ás persoas serán as mínimas necesarias, con motivo xustificado e previo ao persoal técnico municipal responsable do SAF.

O primeiro día do inicio da prestación do SAF a entidade adxudicataria estará obrigada a entregar a todas as persoas titulares do SAF un tríptico ou folleto informativo que conterá polo menos:

- Datos de identificación, localización e teléfono de atención directa da persoa coordinadora e da empresa.
- Contidos do servizo para executar incluíndo as melloras ofrecidas.
- Este documento deberá ser supervisado e validado polo persoal técnico municipal responsable do contrato.

Se a entidade adxudicataria estivese en posesión das chaves da vivenda da persoa usuaria, a responsabilidade do seu uso será compartida por ambas, excluindo calquera tipo de responsabilidade ao Departamento de Benestar Social. Sen prexuízo do anterior, é perceptivo que a entidade adxudicataria:

- Comunicar por escrito ao persoal técnico responsable do SAF a lista de persoas das que se dispón de xogos de chaves.
- Articular un protocolo de entrega e recollida de chaves en caso de substitución do persoal auxiliar de atención domiciliaria.
- A entidade adxudicadora obrígase a manter o persoal necesario para a correcta prestación do servizo, asignando en función da intensidade do mesmo o número de auxiliares e suplentes necesarios para garantirlo.

A entidade adxudicadora tentará realizar os mínimos cambios na atención á persoa usuaria, especialmente ao persoal auxiliar. No caso de que se considere conveniente realizar cambios na prestación do servizo, deberase comunicar ao persoal técnico do SAF para a súa valoración e autorización no seu caso.

Calquera tipo de incidencia será comunicada diariamente desde a entidade adxudicataria ao persoal técnico vía correo electrónico ou, se a urxencia do caso requíreo, telefonicamente.

## **18. VALORACIÓN E ALTA NO SERVIZO**

O Departamento de Benestar Social do Concello de Ferrol comunicará de maneira telemática á entidade adxudicataria a orde de alta ou modificación de horario.

Na devandita comunicación determinarase:

- Persoa/s que serán beneficiarias do servizo, especificando cal delas será a titular dentro do mesmo domicilio.
- Servizos específicos para cada persoa usuaria.
- Número de horas e frecuencia con que deberá prestarse en cada caso, así como o horario dos servizos que o requiran (levantarse, deitarse, administrar comidas, acompañar ao médico ou similares).
- Calquera outro que sexa necesario para o correcto funcionamento do servizo (dirección, teléfono, persoa de contacto etc.)/ etc.).

Unha vez iniciada a prestación do servizo, non haberá máis cambios de contido e frecuencia que os ordenados polo Concello mediante orde escrita de similares características á de alta. Do mesmo xeito, non haberá cambios no persoal auxiliar que presta o servizo. Con todo, sempre que vaia a haber un cambio de horario, a entidade adxudicataria deberá comunicalo o máis axiña posible ao persoal técnico municipal do SAF.

A entidade adxudicataria comunicará por escrito ao Concello o cumprimento das ordes recibidas, especificando as datas nas que se producen altas, baixas ou modificacións do servizo. En caso de baixa do servizo, o Concello enviará unha orde por escrito que incluíra a identificación da persoa usuaria e a data de efecto e os motivos.

## **19. CONTROL DA PRESTACIÓN DO SERVIZO**

Unha vez que a entidade adxudicataria haxa notificado ao Concello o inicio da prestación, o persoal técnico municipal do SAF poderá comprobar a materialización e calidade dos servizos prestados.

Os Servizos Sociais Comunitarios poderán contactar coa entidade adxudicataria sempre que o consideren oportuno, co fin de solicitar información sobre as persoas usuarias e a evolución xeral do servizo, promovendo as oportunas reunións para ese efecto.

Para o pago dos servizos prestados, ademais da presentación da factura que cumpra cos requisitos establecidos regulamentariamente, a entidade adxudicataria deberá:

- Previo ao envío da factura, presentar un borrador dixital que debe incluír:
  - Lista nominal de usuarios.
  - NIF
  - Data de alta, baixa, suspensión...
  - Horas asignadas
  - Horarios efectivamente prestados (ordinarios e festivos)
  - Incidencias
  - Variacións do servizo

- Persoal auxiliar adscrito
- Variacións producidas no persoal auxiliar.
- Importe facturado

Unha vez conformado o borrador polo persoal técnico, a entidade adxudicataria presentará unha factura por cada modalidade de SAF a través do sistema de tramitación telemática de facturas, recollendo os mesmos conceptos indicados para o borrador ademais do cadro de horarios do persoal auxiliar.

As discrepancias detectadas tras a conformidade ao borrador presentado pola entidade contratante, regularizaranse na factura do mes seguinte, ou na forma que determine o Concello.

O licitador deberá presentar no seu proxecto un plan de calidade específico que garanta o seu control interno, estableza indicadores, acordos de nivel de servizo e todas aquelas actuacións encamiñadas a unha maior eficiencia, unha maior calidade e a rápida resolución de estadios por baixo da calidade esperada.

## **20. RELACIÓN COAS PERSOAS USUARIAS**

A entidade adxudicataria deberá prestar o servizo a calquera persoa ou unidade familiar que cumpra as condicións de usuario do servizo e que estea incluída nas ordes de prestación.

O persoal da entidade deberá cumprir as medidas de seguridade e hixiene establecidas na lexislación vixente así como gardar sempre inescusablemente o secreto profesional e demais principios do seu Código Deontolóxico.

A entidade adxudicataria asume a responsabilidade do correcto funcionamento do servizo, así como dos danos que o seu persoal poida causar, por calquera causa, nos domicilios das persoas usuarias, no seu mobiliario, instalacións, obxectos persoais, etc. e deberán proceder ao cumprimento do disposto na normativa vixente baixo a súa responsabilidade, sen que iso afecte en ningún caso ao Concello de Ferrol.

A entidade adxudicataria deberá prohibir aos seus traballadores/as recibir calquera tipo de gratificación, doazón ou contraprestación económica por parte das persoas usuarias.

Se a entidade adxudicataria dispón das chaves da vivenda da persoa usuaria, deberá contar coa autorización escrita da persoa usuaria, sendo a responsabilidade compartida por ambas as partes. Con todo, é imprescindible que a entidade adxudicataria comunique por escrito aos técnicos municipais do SAF a relación de persoas usuarias dos que dispón dun xogo de chaves..

As horas prestadas na modalidade de libre concorrencia serán abonadas polas persoas usuarias, de conformidade coa ordenanza municipal que regula o servizo.

As horas prestadas na modalidade de dependencia abonaranse ao Concello de acordo con o establecido no programa de atención individual elaborado pola Xunta de Galicia.



## 21. RELACIÓN CO CONCELLO

A relación entre a entidade adxudicataria e o Concello de Ferrol canalizarase a través da Concellería de Política e Inclusión Social e o persoal técnico municipal do SAF.

O licitador deberá reflectir no seu proxecto os mecanismos de relación e comunicación co Concello, da forma máis telemática posible e máis adecuados á consecución dos obxectivos.

## 22. PROTOCOLO ACTUACIÓN EN CASO DE QUEIXA

Todas as persoas do Concello de Ferrol teñen dereito a presentar suxestións e queixas #ante a administración local. Para iso existe un Libro de Reclamacións nas oficinas adscritas aos Servizos Sociais do Concello.

No caso de que a persoa usuaria do SAF presente algunha suxestión ou queixa, procederase da seguinte maneira:

- Entregarase unha copia á persoa usuaria, unha copia á entidade prestadora e outra ao Servizo de Inspección correspondente da Xunta de Galicia.
- O persoal técnico municipal do SAF solicitará por escrito á entidade adxudicataria un informe sobre a suxestión ou reclamación presentada. Devandito informe deberá ser remitido no prazo de 5 días hábiles, informando sobre todos os aspectos da suxestión ou reclamación.
- A avaliación da reclamación será realizada polo responsable superior da entidade prestadora, previo ás actuacións e informes que se estimen convenientes.
- Se se considera oportuno, analizarase a necesidade de tomar medidas para solucionar o problema á persoa reclamante. Se non se considera procedente, informarase da improcedencia á persoa reclamante, debidamente motivada.

En ambos os casos, o órgano competente para resolver dará traslado da correspondente resolución á persoa reclamante e ao correspondente Servizo de Inspección da Xunta de Galicia.

A entidade adxudicataria está obrigada a informar as persoas usuarias do SAF do sistema de suxestións e queixas do Concello, ao momento de iniciar a prestación do servizo.

Cando a empresa adxudicataria reciba directamente suxestións e queixas das persoas beneficiarias do SAF, estará obrigada a transmitilas ao Concello no prazo de cinco días hábiles, acompañando un informe dando resposta ás mesmas.

A entidade adxudicataria deberá contar cun sistema de xestión de queixas, reclamacións e suxestións, que garanta unha resposta á persoa interesada.

A entidade adxudicataria enviará ao persoal técnico do SAF unha listaxe de queixas, reclamacións ou suxestións así como as respostas dadas ás persoas e as accións realizadas para solucionarlas pola entidade adxudicataria, de acordo con a seguinte temporalización:

- Mensual: porcentaxe de persoas usuarias con queixas/reclamacións/suxestións.
- Trimestral: porcentaxe de queixas respondidas en prazo.

O prazo para que a entidade adxudicataria dea resposta a calquera queixa, reclamación ou suxestión é de 15 días desde que a presenta a persoa usuaria ou o seu representante.

### 23 ALCANCE DAS PRESTACIONS

A efectos de cálculo, os/as licitadores/as deberán estimar a realización de 275.832 horas anuais de servizo de axuda a domicilio nas modalidades de dependente e de libre concorrencia no conxunto.

### 24. MEDIOS MATERIAIS MÍNIMOS A ADSCRIBIR

A empresa adxudicataria deberá dispoñer dos seguintes medios materiais como mínimo:

	CARACTERÍSTICAS	Nº DE UNIDADES	OBSERVACIÓNS
<b>MAQUINARIA</b>			
Vehículos		Mínimo: 4. Máximo: en función necesidades Servizo.	A utilizar pola coordinación do SAF
<b>EQUIPOS</b>			
Software de xestión	Mínimo: Módulo de control de asistencia e puntualidade (Fichaxe auxiliares.)  Módulo e alimentación diaria de datos en tempo real co persoal técnico municipal: (altas,suspensións temporais, reinicio,	1	A empresa deberá dispoñer, en coordinación co Centro de Recursos  Informáticos do Concello, os Servizos Web necesarios para a transferencia da información e arquivos almacenados polo software de xestión da empresa.

	incremento/decremento horas, baixas, cambios de planificación dos servizos, , incidencias, informes de seguimento de servizo e de melloras, informes sociais á alta e proxectos.)		
OFICINA	<p>Deberá de reunir os requisitos esixidos pola Xunta de Galicia para a obtención do permiso de inicio de actividade.</p> <p>Disporá dun teléfono gratuito de atención ás persoas usuarias.</p> <p>Porá a disposición tanto das persoas usuarias do servizo como dos técnicos municipais un teléfono de atención durante 24 horas todos os días do ano, para a comunicación de calquera incidencia.</p>	1	Ubicada no termo municipal de Ferrol
Teléfonos móbiles		6	
Equipos informáticos		6	Deberán incluír software de xestión compatible co do Concello de Ferrol
Webcam		6	
Impresora multifunción		3	
Sistemas de localización e control de presenza das auxiliares	O dispositivo que se coloque non pode ser quitado nin manipulado durante a prestación do servizo e non debe permitir transmitir a información fose do lugar onde se sitúe .		<p>A empresa adxudicataria deberá <b>reinstalar</b> os dispositivos se se deterioran.</p> <p>O sistema de control deberá estar en funcionamento o primeiro mes de contrato no 50% dos domicilios.</p> <p>Mientras no se alcanza el</p>

			100% deberá complementarse con outros mecanismos de control.
<b>MEDIOS AUXILIARES</b>			
APP MÓVIL PARA o PERSOAL	Información sobre os servizos que terán que realizar.	Mínimo: responsable de coordinación, coordinadores/as, axudantes de coordinación, auxiliares de axuda a domicilio	100% ao longo dos dous primeiros meses de prestación do servizo
<b>MEDIOS AUXILIARES. AXUDAS TÉCNICAS</b>			
Camas articuladas	Eléctrica con mando 4 planos e carro elevador e balda abatible. Trapecio de incorporación e colchón poliuretano antiescaras	10	Estas axudas técnicas p o r a n s e a disposición do Servizo de Axuda a domicilio do Concello de Ferrol cada vez que se valore tecnicamente como necesario. Non será necesario que se entregue formalmente ao inicio do Servizo.
Grúas de mobilización	Grúa de traslado eléctrica para a asistencia domiciliaria con todo o equipamento e accesorios	10	
Cadeira de ducha con rodas	Cadeira de ducha e WC con cubeta extraíble e con rodas, reposabrazos e reposapés abatibles	10	
Cadeira de bañera	Xiratoria	10	
Cadeiras de rodas		10	
Andador		10	
Muletas		40	
Outros elementos	Axuda técnica: Discos, táboas, patas de elefante	65	

UNIFORMIDADE/ OUTROS	Uniforme para o persoal de atención directa. Chapas identificativas Luvas	2 uniformes por cada auxiliar de axuda a domicilio.	Deberán estar personalizados co logotipo do Concello de Ferrol. A chapa identificativa estará composta por un material que non sexa daniño para a persoa atendida.
-------------------------	---	---	--

## 25. MEDIOS PERSOAIS MÍNIMOS A ADSCRIBIR

O adxudicatario deberá adscribir para a prestación do servizo como mínimo ao persoal técnico requirido na normativa vixente, tanto no seu número como na súa cualificación, a efectos de cumprir coa cociente especificada para as tarefas de coordinación por número de persoas usuarias do servizo ( artigo 12,1 da Orde do 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o servizo de axuda a domicilio.)

CATEGORÍA PROFESIONAL	TITULACIÓN	Nº PERSONAS
Responsable de coordinación  Convenio colectivo de axuda a domicilio de Galicia (DOG 16/02/2010)	Diplomatura ou Grao en Traballo Social u outra Diplomatura ou Grao universitario na área dos Servizos Sociais.	1 técnico/a a xornada completa Dedicación exclusiva
Coordinadores  Convenio colectivo de axuda a domicilio de Galicia (DOG 16/02/2010)	Diplomatura ou Grao en Traballo Social ou outra Diplomatura ou Grao universitario na área de de Servizos Sociais. (Orde do 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o servizo de axuda a domicilio)	Entre 50 e 99 persoas usuarias 1 técnico/a a xornada completa Entre 100 e 199 persoas usuarias 2 técnicos/as a xornada completa Entre 200 e 399 persoas usuarias 3 técnicos/as a xornada completa Incrementos sucesivos: por cada grupo de 200 persoas usuarias corresponderá un incremento de 1 técnico a xornada completa

<p>Auxiliares de axuda a domicilio</p> <p>Convenio colectivo de axuda a domicilio de Galicia (DOG 16/02/2010)</p>	<p>Título de formación profesional de grao medio de atención sociosanitaria ou equivalente, regulado en o Real Decreto 496/2003, do 2 de maio, ou en posesión do certificado de profesionalidade de atención sociosanitaria a persoas en domicilio ou equivalente, regulado no Real Decreto 1379/2008, do 1 de agosto, polo que se establecen os certificados de profesionalidade da familia profesional de servizos socioculturais e á comunidade</p>	<p>Dispoñer dos medios persoais suficientes para a prestación do servizo, así como da facultade de incrementar os medios en caso da súa ampliación obrigándose ao incremento do persoal necesario para a correcta prestación do servizo.</p>
---	--	--

En ningún caso o persoal técnico realizará tarefas de tipo administrativo e/o xestión( facturación, xestión de nóminas) que deberá ser realizado polo persoal propio da empresa. Garantírase o número de auxiliares de axuda a domicilio suficiente para facer fronte ás necesidades do servizo. Ademais deberá designar un/a responsable de coordinación que exerza de interlocutor co persoal técnico do Concello (a maiores do persoal técnico coordinador que corresponda en función da cociente determinada pola Orde do 22 de xaneiro de 2009). Deberá ter dedicación exclusiva ao contrato.

## 26. FORMA E RÉXIME DE PAGO

Unicamente xerará obrigación de pago polo Concello os servizos efectivamente prestados polo adxudicatario.

O servizo será abonado á entidade adxudicataria polo Concello, previa presentación das correspondentes facturas a mes vencido polo importe do número de horas efectivamente prestadas, especificando as horas prestadas individualmente a cada usuario/a.

Presentaranse dúas facturas diferentes:

- Horas prestadas na modalidade de libre concorrencia
- Horas prestadas na modalidade de dependencia

O adxudicatario anexará a cada factura en soporte dixital o modelo suxeito ás necesidades do departamento de Benestar Social que supoñerá unha relación ordenada alfabeticamente cos seguintes datos: apelidos e nome, NIF, data de alta e baixa, horas asignadas e horas efectivamente prestadas, incidencias e/o variacións do servizo, auxiliares adscritas e variacións producidas no persoal e importe total facturado. Tamén se anexará xunto coa factura o cadro de horarios dos/as auxiliares.

O pago efectuarase por mensualidades vencidas e será requisito previo a conformidade do responsable do

## **27. MEDIDAS A ADOPTAR EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS**

O adxudicatario e o persoal que empregue obríganse ao cumprimento estrito das normas vixentes (normativa nacional e Unión Europea) en materia de protección e tratamento de datos de carácter persoal (Lei Orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de Protección de Datos persoais e garantía dos dereitos dixitais) en relación co que coñezan por razón da realización do servizo e, así mesmo, ao respecto do secreto establecidas na lexislación vixente así como establecerá os protocolos de actuación profesional de acordo con a Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, e os outros principios do seu código deontolóxico.

O adxudicatario non poderá obter outros datos da persoa usuaria con excepción dos remitidos polo persoal técnico municipal responsable do contrato.

A cesión destes datos terá como única finalidade a correcta execución do contrato polo que non poderán usarse para fins distintos á mesma.

O persoal que executa o SAF deberá manter sempre, inescusablemente, o secreto profesional. Dadas as características da poboación beneficiaria é indispensable que o servizo se preste nun clima de confianza e seriedade.

A empresa estará obrigada a presentar antes da formalización do contrato unha declaración na que poña de manifesto onde van estar situados os servidores e desde onde se van a prestar os servizos asociados aos mesmos así como a comunicar calquera cambio que se produza ao longo da vida do contrato da información facilitada na declaración mencionada.

A responsable técnica do SAF,  
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 FERROL.

PERSOAL SAF FERROL A 14/05/2024



LISTADO DE PERSONAL AUXILIAR - SAD FERROL 14/05/2024							
XENERO	CATEGORIA	CONTRATO	XORNADA	ANTIGÜEDAD E	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 €	
<b>XENERO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>CONTRATO</b>	<b>XORNADA</b>	<b>ANTIGÜEDAD E</b>	<b>FIN CONTRATO</b>	<b>BRUTO ANUAL</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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 €	
<b>PERSONAL CON RESERVA DE PUESTO DE TRABAJO - SAD FERROL MAYO 2024</b>							
<b>Género</b>	<b>Nombre categoría</b>	<b>Contrato</b>	<b>Jornada</b>	<b>Fecha Antigüedad</b>	<b>Fecha de baja</b>	<b>Motivo baja</b>	
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.