

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONX10SY	<i>Expediente</i> CON/67/2013	<i>Fecha</i> 12-07-13 12:12

Asunto
Servizo de Axuda no Fogar no municipio de Santiago de
Compostela - Prego Prescripcíons Técnicas

PREGO DE PRESCRIPCIÓN S TÉCNICAS PARA A CONTRATACIÓN POR CONCURSO E PROCEDEMENTO ABERTO DA EXPLOTACIÓN DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR NO MUNICIPIO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

OBXECTO DO PREGO.

1º.- O obxecto deste Prego é regular a xestión, describir os traballos e fixar as condicións técnicas que han servir de base para a contratación da prestación dos servizos que se integran no Programa de Axuda no Fogar (en diante SAF), no Concello de Santiago de Compostela.

CONTIDO DO SERVIZO

2º.- As funcións a levar cabo axustaranse ao establecido na Lei 13/2008 de Servizos Sociais de Galicia de 3 de decembro, á Lei 39/2006 do 14 de decembro de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia e normativa de aplicación; á Orde da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar do 22 de xaneiro de 2009 (DOG Nº 22) pola que se regula o servizo de axuda no fogar, ó Decreto 240/95 polo que se regulan os servizos sociais de atención primaria, ó Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia, do Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento, e á Ordenanza Reguladora do servizo municipal de axuda no fogar do concello de Santiago de Compostela.

NATUREZA, DEFINICIÓN E OBXECTIVOS DO SERVIZO

3º.- O servizo de axuda no fogar é un servizo público de carácter local, consistente en ofrecer un conxunto de atencións ás persoas ou unidades de convivencia no propio domicilio, para facilitar o seu desenvolvemento e a permanencia no seu contorno habitual.

4º.- O servizo de axuda no fogar ten por obxecto prestar un conxunto de atencións ás persoas no seu domicilio, desde unha perspectiva integral e normalizadora, naquelas situacións en que teñan limitada a súa autonomía persoal ou nos casos de desestruturación familiar.

Son obxectivos do servizo de axuda no fogar:

- a) Mellorar a calidade de vida das persoas usuarias.
- b) Posibilitar a permanencia das persoas no seu contorno de convivencia habitual.
- c) Favorecer e potenciar a autonomía persoal no propio domicilio.
- d) Manter, mellorar e recuperar as redes de relación familiar e social.
- e) Previr situacións de dependencia ou exclusión social.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servizos 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONXIOSY	<i>Expediente</i> CON/67/2013	<i>Fecha</i> 12-07-13 12:12

- f) Retardar ou evitar a institucionalización.
- g) Reforzar a solidariedade e potenciar o voluntariado social.
- h) Apoiar e complementar a labor da familia en situacións de sobrecarga derivadas da atención de persoas dependentes ou de crise familiar.
- i) Favorecer a conciliación da vida familiar e laboral.

5º.- Atención de carácter básico.

- a) Atencións de carácter persoal na realización das actividades básicas da vida diaria.
- b) Atencións de carácter persoal na realización doutras actividades da vida diaria.
- c) Atención das necesidades de carácter doméstico e da vivenda.
- d) Atencións de carácter psicosocial e educativo.

6º.- Atención de carácter complementario.

- a) Actividades de acompañamento, socialización e desenvolvemento de hábitos saudables.
- b) Prestación de atención a distancia mediante dispositivos de teleseguimento, teleasistencia e similares.
- c) Adaptacións funcionais do fogar.
- d) Servizo de podoloxía.
- e) Servizo de fisioterapia.

7º.- Poderán integrarse, ademais, dentro do servizo de axuda no fogar, determinadas atencións e actividades que se desenvolvan fóra do marco do domicilio da persoa usuaria, sempre que, de acordo coa prescrición técnica sobre o contido do servizo, incidan de maneira significativa na posibilidade de permanencia no fogar e na mellora da autonomía e calidade de vida.

8º.- En todo caso, as atencións prestadas terán un carácter de reforzo e non substitutivo das propias capacidades da persoa usuaria ou doutras persoas do seu contorno inmediato, de maneira que se facilite e promova a súa autonomía.

9º.- En ningún caso poderán formar parte das actuacións desenvolvidas polo servizo:

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

PERSOAS DESTINATARIAS

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONXI0SY	<i>Expediente</i> CON/67/2013	<i>Fecha</i> 12-07-13 12:12

10º.- O servizo de axuda no fogar estará aberto a todas as persoas ou unidades de convivencia para as que, de acordo coa valoración técnica correspondente, supoña un recurso idóneo de atención.

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

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

ACCESO AO SERVIZO

11º.- Acceso directo (SAF Dependencia): para as persoas que, tendo recoñecida unha situación de dependencia, se lles asigne a axuda no fogar na correspondente resolución de programa individual de atención (PÍA) .

12º.- Acceso por libre concorrencia (SAF Básico): Para as persoas que non teñan o recoñecemento da situación de dependencia, ou non as asista o dereito de acceso efectivo ao catálogo de servizos de atención á dependencia, segundo o calendario de implantación que se establece na Lei 39/2006, o acceso ao servizo, logo da prescrición técnica do profesional de referencia, resolverase en réxime de libre concorrencia.

En todo caso, darase prioridade de acceso ao servizo ás persoas que teñan un dereito recoñecido de atención dentro do sistema de autonomía e atención á dependencia.

HORARIO DE ATENCIÓN

13º.- O servizo prestarase de LUNS A DOMINGOS INCLUIDOS FESTIVOS, en horario de 7,00 da mañá a 22,00 da noite.

14º.- A efectos de control das horas efectivamente prestadas por parte da entidade adxudicataria do servizo establécense dúas modalidades de horas, ordinarias e festivas, que serán computadas conforme ao seguinte horario:

- Horas ordinarias: de luns a sábado entre las 7'00 y las 22'00 horas.
- Horas festivas: domingos e festivos entre las 7'00 y las 22'00 horas.

Para a consideración de días festivos teranse en conta os estipulados no calendario laboral como festas nacionais, da Comunidade de Autónoma de Galicia e locais do Concello de Santiago de Compostela.

ORGANIZACION DO SERVIZO

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servizos 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONXI0SY	<i>Expediente</i> CON/67/2013	<i>Fecha</i> 12-07-13 12:12

15º.- O inicio, procedemento e características do servizo, realizarase segundo o establecido na Ordenanza Reguladora do servizo municipal de axuda no fogar do Concello de Santiago de Compostela e normativa reguladora de aplicación.

16º.- O persoal técnico municipal desenvolverá a valoración, o deseño das intervencións, asignará as atencións e tarefas e fará o seguimento na execución do servizo por parte da entidade adxudicataria.

17º.- A intensidade do servizo determinarase, con carácter xeral, en horas mensuais de atención, distribuídas en función das necesidades da persoa usuaria e do informe técnico emitido ao efecto.

18º.- Asignado o servizo, a unidade técnica de Servizos Sociais notificará a alta na prestación do servizo á entidade adxudicataria que abrirá un expediente por cada persoa usuaria ou por cada unidade de convivencia á que presta o servizo, e achegaralle a seguinte documentación:

- a. Notificación de alta, na que se faga constar a identificación e domicilio do usuario.
- b. Un informe social inicial, que recolla os datos necesarios para unha adecuada prestación do servizo.
- c. Pauta médica, de ser o caso.
- d. Copia do acordo de servizo.
- e. Datos da conta bancaria, de ser o caso.
- f. O proxecto de intervención que completará a entidade adxudicataria, presentará ao usuario para súa sinatura e devolverá cumprimentado ao técnico responsable do concello.

En todo caso, o tratamento da información contida nos expedientes, realizarase de acordo co recollido na normativa vixente de protección de datos de carácter persoal.

19º.- O prazo de alta na prestación do servizo non poderá ser superior a 7 días, unha vez así determinado pola unidade técnica de Servizos Sociais. Nos casos de urxencia o servizo deberá de prestarse dentro das 48 horas seguintes á comunicación, de dita unidade técnica.

A cualificación da urxencia na prestación do servizo corresponde ao Concello de Santiago de Compostela.

20º.- O tempo de atención a cada persoa usuaria poderá ser modificado cando varíen as circunstancias persoais ou familiares, ou por necesidades da organización e dispoñibilidade do servizo municipal de axuda no fogar, segundo o informe emitido polos Servizos Sociais do Concello de Santiago de Compostela, notificando da modificación á entidade adxudicataria.

21º.- A entidade adxudicataria dará as instrucións precisas ao seu persoal, co obxecto de asignarles as tarefas que se correspondan en función dos criterios técnicos establecidos, sendo a responsable de realizar as propostas de distribución das persoas traballadoras, horario, etc., tratando sempre de que existan os mínimos cambios na atención ás persoas usuarias co fin de evitar desorientacións e desaxustes na intimidade familiar.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONXI0SY	<i>Expediente</i> CON/67/2013	<i>Fecha</i> 12-07-13 12:12

22º.- A persoa da entidade adxudicataria que exerza como responsable técnica, coordinadora, garantirá unha supervisión directa do servizo efectivamente prestado, co obxecto de revisar e axustar, se fora o caso, o contido das prestacións expresado no proxecto de intervención e no acordo de servizo. Esta supervisión farase sempre que as circunstancias a fagan necesaria e, como mínimo, cunha periodicidade de dous meses, coa excepción de que calquera circunstancia relevante deberá ser informada de xeito inmediato.

23º.- A entidade informará ao Concello de Santiago de Compostela da xestión do servizo aos Servizos Sociais municipais, de conformidade cos protocolos que o Concello estableza, e coa periodicidade mínima que a continuación se describe:

a) Puntualmente: facendo constar os datos específicos dos usuarios e da prestación do servizo, as datas de alta (que deberá coincidir coa do acordo de prestación do servizo de cada usuario), baixa, modificación, suspensión do servizo, etc.

b) Bimensualmente: Informe de seguimentos individuais que conterá información relativa á evolución das persoas usuarias da prestación do servizo, nivel de adaptación, consecución de obxectivos, participación do contorno familiar, necesidade de cambio na intervención, e toda aquela circunstancia relativa á calidade do servizo e o benestar da/s persoa/s incluíndo os datos requiridos na normativa vixente.

c) Trimestralmente: dentro dos 15 primeiros días do trimestre, informes de xestión do servizo do trimestre anterior.

d) Anualmente: nos 15 primeiros días do ano, memoria de xestión con datos dos indicadores que estableza o Concello.

e) Sempre que as circunstancias fágano necesario a requirimento do Concello.

24º.- O persoal técnico municipal, poderá en calquera momento comprobar a execución e calidade dos servizos prestados pola entidade prestadora, así como acadar información sobre a satisfacción das persoas usuarias sobre o desenvolvemento xeral do servizo.

25º.- A entidade adxudicataria facilitara ás persoas usuarias un Regulamento de funcionamento do Servizo, no que se incluírá o regulado na lexislación vixente sobre o Servizo de Axuda a Domicilio.

26º.- A entidade adxudicataria obrígase a comunicar fehacientemente ao Concello calquer dato que supoñan modificación das circunstancias sociais, familiares, persoais, económicas, etc. de cada usuario con relevancia a efectos de posibles modificacións ou extincións do dereito ao servizo de axuda no fogar.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servizos 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONXI0SY	<i>Expediente</i> CON/67/2013	<i>Fecha</i> 12-07-13 12:12

27º.- A entidade adxudicataria expoñerá publicamente o regulamento de funcionamento do servizo.

RECURSOS HUMANOS

28º.- O servizo estará coordinado por un/ha diplomado/a en Traballo Social, que amais realizará as funcións de seguimento e comunicación de calquera incidencia que poida darse durante a execución do servizo á Concellaría responsable da Unidade Técnica de Servizos Sociais. O persoal contará con experiencia profesional en servizos sociais, especialmente en proxectos de intervención social con persoas maiores, con discapacidade e familias en situación de risco.

29º.- O persoal desenvolverá o seu traballo en horario de mañá e tarde.

30º.- No caso de que o número de persoas usuarias sexa menor de 50, o persoal técnico mínimo exixible será de 0,02 profesionais en cómputo de xornada completa por persoa usuaria. Nos demais casos aplicarase a seguinte táboa:

Número de persoas usuarias	Persoal técnico mínimo
50 a 99	1 técnico/a titulado/a a xornada completa
100 a 199	2 técnicos/as titulados/as a xornada completa
200 a 399	3 técnicos/as titulados/as a xornada completa
Incrementos sucesivos	Por cada grupo de 200 persoas usuarias corresponderá un incremento de 1 técnico/a titulado/a a xornada completa

31º.- A entidade deberá tamén adscribir ao servizo o persoal administrativo necesario para unha xestión áxil e eficaz: un posto como mínimo de base que se incrementará a razón dun posto por cada tres coordinadores.

32º.- O persoal que presta atención directa nos domicilios das persoas usuarias estará formado por auxiliares de axuda no fogar que, no caso de prestar o servizo a persoas en situación de dependencia valorada, deberán estar en posesión do título de formación profesional de grao medio de atención socio sanitaria ou equivalente, regulado no Real decreto 496/2003, do 2 de maio, ou en posesión do certificado de profesionalidade de atención socio sanitaria 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, ou o recoñecido pola lexislación vixente.

33º.- No caso de ampliación de servizos a entidade adxudicataria, deberá dispoñer do persoal necesario debidamente cualificado e coas condicións establecidas na lexislación vixente.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONXI0SY	<i>Expediente</i> CON/67/2013	<i>Fecha</i> 12-07-13 12:12

34º.- Deberá levarse a cabo pola entidade adxudicataria do servizo un procedemento formativo do persoal que permita adquirir e actualizar os coñecementos e habilidades necesarios para unha adecuada prestación durante toda a vixencia do contrato.

35º.- A entidade adxudicataria obrígase ao incremento ou diminución do persoal necesario para a correcta xestión do servizo, adoptando as medidas que resulten oportunas e aquelas que favorezan a estabilidade e calidade no emprego, asumindo todos os gastos derivados do seu contratación e mantemento.

36º.- A entidade adxudicataria obrígase a gardar rexistro separado e actualizado do persoal adscrito ao servizo directa ou indirectamente, total ou parcialmente.

37º.- É obrigación da entidade adxudicataria do servizo garantir que os profesionais que interveñen no seu prestación só realizan as actividades e tarefas para as que conta coa cualificación legalmente exixible.

CONDICIÓN XERAIS

A entidade adxudicataria:

38º.- Asumirá a xestión do cobro das cantidades que, de acordo co disposto na ordenanza fiscal e na ordenanza reguladora do servizo de axuda no fogar, corresponda pagar ás persoas usuarias. Esta cantidade deberá ser ingresada na Tesourería Municipal entre os días 5 e 20 de cada mes.

O pago efectuarase unha vez presentada liquidación comprensiva das horas de prestación do servizo realizadas no mes de referencia, así coma dos ingresos obtidos no mesmo período considerado pola recadación dos prezos públicos que resulten en cada momento aplicables, de conformidade coas tarifas vixentes e coa ordenanza reguladora da prestación do servizo de axuda a domicilio.

Ademais do cumprimento dos requisitos de facturación que no seu caso se prevexan no prego de cláusulas administrativas particulares e restante normativa aplicable, a entidade achegará xunto coa factura mensual a seguinte información:

- Identificación da modalidade de acceso (SAD básico, SAD dependencia).
- Situación: activo, alta, reinicio, suspensión temporal, renuncia total e baixa no mes de referencia, con especificación das datas en que se produzan. Deben constar todos os usuarios que estean de alta no servizo, aínda que se atopen en suspensión temporal ou renuncien á totalidade do servizo.
- Apelidos e nome da persoa usuaria.
- Horas asignadas de prestación do servizo.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONXI0SY	<i>Expediente</i> CON/67/2013	<i>Fecha</i> 12-07-13 12:12

- e. Distribución semanal do horario.
Horas consumidas, diferenciando horas ordinarias, festivas.
- f. Número de rotación de auxiliares, no seu caso.
- g. Importe correspondente ao Concello.
- h. Importe correspondente á participación de persoa usuaria no custo do servizo, no seu caso.
- i. Importe total do servizo.
- j. Información sobre a situación de pago de persoa usuaria, no seu caso.
- k. Suspensións do servizo: motivo e data, sinalándose aquelas que están próximas a esgotar o tempo máximo establecido na normativa aplicable.
- l. Relación de altas pendentes, con expresa referencia á data de recepción da documentación e ao motivo polo que non foi alta efectiva.
- m. Partes de firma de auxiliares.
- n. Cadro de seguimentos.

A efectos de fiscalización do servizo, a entidade facilitará ao Concello o acceso aos soportes informáticos que conteñan a información sinalada na cláusula anterior, e estará obrigada a utilizar os soportes informáticos municipais a requirimento do Concello.

Todos os protocolos relativos a suspensións deben remitirse ao Concello no momento que se produzan e en todo caso, antes de que se peche o mes en curso ao obxecto de que a revisión da facturación realícese canto antes.

39º.- Disporá dun local accesible, no termo municipal de Santiago de Compostela, debidamente identificado, cos medios materiais, técnicos e persoais suficientes para a eficaz prestación do servizo, asumindo todos os custes.

40º.- Disporá de conexión permanente co Concello de Santiago de Compostela mediante correo electrónico, fax, teléfono así como teléfono móbil que poda garantir a localización da persoa coordinadora, ou en quen delegue, en caso de producirse incidencias coa finalidade de que podan ser resoltas no momento que se produzan.

41º.- Contará coa infraestrutura informática precisa para a correcta prestación e seguimento dos usuarios, debendo incluír os campos de información que o Concello indique, necesarios para a adecuada xestión e supervisión do servizo.

42º.- A presentación da documentación requirida polo Concello en soporte informático, será accesible, consultable e modificable polos servizos da Unidade Técnica de Servizos Sociais.

43º.- Cumprimentará a ferramenta informática municipal do Concello de Santiago de Compostela, na que consten todos os datos do servizo, tales como: os datos dos usuarios, tarefas a desenvolver na prestación do servizo, distribucións horarias, persoas traballadoras, incidencias, etc.

Estará dotada dunha plataforma informática de uso compartido co Concello de Santiago de Compostela, na que consten todos os datos do servizo, tales como: os datos dos usuarios, tarefas

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONXIOSY	<i>Expediente</i> CON/67/2013	<i>Fecha</i> 12-07-13 12:12

a desenvolver na prestación do servizo, distribucións horarias, persoas traballadoras, incidencias, etc.

44º.- Fará constar no material que utilicen o persoal auxiliar de axuda a domicilio para o desenvolvemento do seu traballo o anagrama do Concello de Santiago de Compostela e de Servizos Sociais así como o seu nome, segundo o modelo que se achega como anexo.

45º.- Estará obrigada a cubrir a atención ás persoas e/ou familias beneficiarias independentemente da organización do seu persoal para os efectos de vacacións, baixas, etc.

46º.- Absterase de representar publicamente en calquera instancia, ó Concello de Santiago de Compostela, salvo delegación expresa do órgano municipal competente. Así mesmo non facilitará ós medios de comunicación datos ou información obtida no exercicio das súas responsabilidades contractuais. Do mesmo xeito, a documentación do servizo de axuda no fogar susceptible de difusión exterior deberá ser visada previamente polo Concello e non conterá publicidade da entidade adxudicataria.

47º.- Non poderá incorporar persoas alumnas en período de prácticas sen a expresa autorización do Concello. Dito exercicio práctico en ningún caso poderá substituír un posto de traballo, debendo realizarse acompañados polo persoal profesional que exerce a prestación do servizo. Previamente á realización práctica, requirirase o libre e expreso consentimento da persoa beneficiaria.

48º.- Non poderán subcontratar a execución da prestación principal do servizo de axuda no fogar, entendendo por tal a atención regular e continuada realizada no fogar da persoa ou unidade de convivencia usuaria, en aplicación do proxecto de intervención deseñado para cada caso. Non obstante, poderanse subcontratar prestacións complementarias do servizo, entendendo por tales aquelas que teñan carácter non regular, as que se poidan executar fóra do domicilio e as que reforen a atención regular por medios técnicos ou humanos especializados”.

49º.- Estará suxeita á inspección e ao réxime sancionador vixente en materia de servizos sociais.

50º.- Deberá acreditarse de conformidade co disposto na Lei 39/2006, do 14 de decembro, e o Decreto 143/2007, do 12 de xullo, polo que se regula o réxime de autorización e acreditación dos programas e centros de servizos.

51º.-Gardarán, xunto co persoal relacionado coa prestación do servizo, a confidencialidade e o segredo profesional sobre todas as informacións, documentos e asuntos aos que teña acceso ou coñecemento durante a vixencia do contrato, estando obrigados a non facer públicos, vender, ceder cantos datos coñezan como consecuencia ou con ocasión da súa execución, nin unha vez rematado o prazo contractual de conformidade co previsto na Lei 15/1999, de 13 de decembro de Protección de Datos de carácter persoal.

RELACIÓNS DA ENTIDADE DO SERVIZO COAS PERSOAS USUARIAS

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servizos 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONXI0SY	<i>Expediente</i> CON/67/2013	<i>Fecha</i> 12-07-13 12:12

52º.- Todo o persoal a empregar observará sempre o máximo decoro persoal, corrección e respecto ás persoas usuarias do servizo.

53º.- A entidade adxudicataria do servizo e o persoal ao seu cargo deberán evitar todo conflito persoal cos usuarios e os seus familiares, informando expresamente ao Concello das incidencias ou queixas que no seu caso se produzan. A Concellaría de Servizos Sociais está facultada para iniciar o correspondente expediente informativo e resolver en consecuencia.

54º.- Todo o persoal da entidade adxudicataria do servizo deberá cumprir estritamente as medidas de seguridade e hixiene establecidas na lexislación vixente e realizar as súas funcións en relación coas persoas usuarias, de conformidade coas regras da boa fe e dilixencia.

55º.- Non será admisible que o persoal do xestor do servizo admita ningún tipo de gratificación, donativo, propina ou contraprestación por parte dos usuarios do servizo ou os seus achegados.

56º.- Todo o persoal da entidade adxudicataria do servizo deberá estar provisto do correspondente documento de identificación ante as persoas usuarias, cuxo formato deberá ser autorizado expresamente polo Concello de Santiago de Compostela. Deberá ser exhibido ás persoas usuarias do servizo a primeira vez que se preste e sempre que esta requírao.

57º.- Se a entidade adxudicataria estivese en posesión de chaves dos domicilios dos usuarios, a responsabilidade relativa ao seu uso será de ambos (usuario e entidade prestadora do servizo), excluíndose calquera tipo de responsabilidade do Concello de Santiago de Compostela.

58º.- A entidade adxudicataria colaborará a través do seu persoal no logro do cumprimento dos dereitos das persoas usuarias recollidos na Ordenanza reguladora do servizo.

DIRECCIÓN E COORDINACIÓN

59º.- As relacións entre a entidade adxudicataria do servizo e o Concello de Santiago de Compostela canalizaranse a través do Servizo Municipal de Servizos Sociais dependente da Concellaría competente en materia de servizos sociais.

60º.- É facultade municipal o control, fiscalización e avaliación continuada da prestación do servizo, así como das súas posibles modificacións.

61º.- A entidade adxudicataria do servizo deberá designar á persoa responsable – coordinadora da mesma, que será a interlocutora do Concello. Será a encargada de planificar, dirixir, desenvolver e avaliar o cumprimento dos obxectivos a curto, medio e longo prazo, así como a asignación dos recursos, tanto técnicos, económicos ou humanos, necesarios para asegurar que o SAF préstese conforme ao establecido no contrato.

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONXI0SY	<i>Expediente</i> CON/67/2013	<i>Fecha</i> 12-07-13 12:12

62º.- A coordinadora deberá posuír experiencia profesional en servizos sociais e coñecemento e manexo dos recursos. A entidade adxudicataria vén obrigada a informar ao Concello, a través da persoa coordinadora, sobre calquera incidencia significativa que se produza no desenvolvemento e a prestación do servizo e a facilitar puntualmente canta información lle sexa requirida en relación coa mesma.

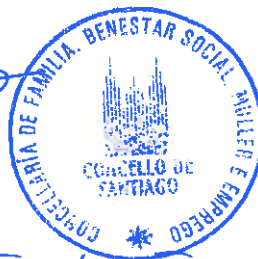
O coordinador terá atención permanente ao Concello e estará dispoñible ante calquera urxencia.

SEGUIMIENTO E MELLORA DA CALIDADE DO SERVIZO

63º.- A entidade adxudicataria do servizo, en ausencia dun plan de calidade, virá obrigado a dotarse dun sistema de avaliación con posibilidades reais de ser aplicado, mantendo revisións e actualizacións anuais, no que se recollerán como mínimo:

- Criterios de calidade, obxectivos, funcionamento e organización.
- Indicadores de xestión e avaliación.
- Instrumentos de control de calidade cos rexistros correspondentes.

07 MAI. 2014



HE Teresa Furelos Toral
xefa de servizo de Area de Benestar Social

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 54.- PLOBA		
<i>Documento</i> CONXI0SY	<i>Expediente</i> CON/67/2013	<i>Fecha</i> 12-07-13 12:12

ANEXO II



CONCELLO DE SANTIAGO

SERVICIOS SOCIAIS
NOME: