

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS - SERVICIO DE AYUDA DOMICILIO**

### **Índice:**

- 1.- Objeto del Contrato.
- 2.- Objetivos del Servicio.
- 3.- Modalidades de atención.
- 4.- Tareas a desarrollar.
- 5.- Organización del Servicio.
- 6.- Funcionamiento y coordinación.
- 7.- Derechos y obligaciones de los usuarios.
- 8.- Requisitos de la entidad contratante.
- 9.- Régimen sancionador.
- 10.- Financiación.

### **CLÁUSULA PRIMERA.-OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) a personas en situación de dependencia, de la Comarca Alto Gállego y residentes en la misma, en los términos establecidos por la Orden de 29 de abril de 2013 del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia de desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio, la cual regula los Servicios de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Aragón, recogiendo en una misma norma tanto los contenidos en el catálogo propio del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia como los considerados como prestación de servicio por parte de los servicios sociales generales, dirigidos al conjunto de la población, de conformidad con la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y el Reglamento Comarcal del Servicio de Ayuda a Domicilio

También es objeto del contrato la prestación del SAD a personas mayores, personas con discapacidad, familias desestructuradas, o cualquier otra situación familiar que presente limitaciones y sea susceptible del servicio, tras valoración por parte de Servicios Sociales Comunitarios, de conformidad igualmente con la Orden de 29 de abril de 2013 del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia de desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio, y la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

### **CLÁUSULA SEGUNDA.- OBJETIVOS DEL SERVICIO.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como objetivos prioritarios:

- 1º.- Fomentar la autonomía personal y procurar la permanencia de los/as usuarios/as durante el mayor tiempo posible en su medio natural.
- 2º.- Prevención de situaciones de crisis personal, familiar o riesgo

3º.- Prevenir situaciones de exclusión social.

4º.- Favorecer el desarrollo de hábitos de vida adecuados, evitando situaciones de deterioro personal y social.

5º.- Apoyar a las unidades de convivencia para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.

6º.- Servir como medida de apoyo a las familias y a las personas cuidadoras de los/as usuarios/as del servicio.

### **CLÁUSULA TERCERA.- MODALIDADES.**

El servicio de ayuda a domicilio comprende las siguientes modalidades:

a) Atención de carácter personal que revierte directamente en la persona cuidada. Dentro de esta, tendríamos los cuidados básicos y autocuidado, y la atención psicosocial.

b) Atención de carácter doméstico. Incluye aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres, apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia.

c) Atención de apoyo a la persona cuidadora en el domicilio. Incluye aquellas actividades y tareas tanto personales como domésticas de apoyo, e incluso sustitución temporal de la persona cuidadora en el domicilio de la persona cuidadora para la realización de las actividades básicas de la vida diaria (ABVD).

d) Atención de carácter psicosocial y educativo, actividades profesionales formativas y de apoyo al desenvolvimiento de las capacidades personales, de afectividad, a la convivencia y la integración así como el apoyo en la cohesión familiar.

El horario de prestación del SAD se extenderá de 8 a 22 horas, de lunes a sábado, y excepcionalmente en domingo. En dicha franja horaria, la empresa adjudicataria deberá asegurar la disponibilidad del personal en las horas de mayor contratación del servicio, al objeto de asegurar la cobertura de la demanda y las urgencias que pudieran existir.

Excepcionalmente este horario podrá modificarse en función de las necesidades de la persona atendida.

### **CLÁUSULA CUARTA.-TAREAS A DESARROLLAR.**

Las prestaciones a contratar serán las siguientes:

**4.1. Atenciones de atención personal:** Incluye aquellas ABVD y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias, dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas relacionadas con:

a) Cuidados básicos y autocuidado:

- Apoyo para levantarse acostarse
- Apoyo para desplazarse en el hogar
- Apoyo para lavarse/asearse (incluye peinarse, afeitarse, maquillarse...)
- Apoyo para bañarse/ducharse
- Apoyo para vestirse/desvestirse



- Apoyo para comer y beber
- Supervisión en la toma de medicamentos prescritos
- Apoyo para orientarse en tiempo/espacio
- Apoyo para el mantenimiento de funciones fisiológicas y hábitos saludables.
- Apoyo en tareas de cuidados especiales a personas en situación de gran dependencia: cambio de bolsas, colectores y pañales, apoyo en la movilización y transferencias, ayudas en la ingestión de alimentos/líquidos, etc.)

b) Atenciones de carácter psicosocial:

- Compañía para evitar situaciones de soledad y aislamiento
- Potenciación de valores positivos para superación de situaciones de crisis
- Paseos
- Acompañamiento en la realización de gestiones fuera el domicilio, incluyendo traslados a establecimientos de atención diurna integral, centros de convivencia y visitas a familiares
- Actividades de ocio y entretenimiento dentro del domicilio
- Actividades de entrenamiento y aprendizaje para la adecuada realización de las actividades de limpieza y mantenimiento del hogar
- Orientación para organizar la economía doméstica y utilización de equipamientos básicos
- Establecimiento de pautas de vida saludable (alimenticias, higiene y aseo personal, habilidades para el autocuidado, etc.)
- Cualquier otro tipo de actuaciones que potencien las relaciones sociales, refuercen los vínculos familiares y con el entorno.

4. 2. Atenciones de carácter doméstico: Incluye actividades y tareas dirigidas a cubrir las necesidades de organización doméstica y mejora del entorno, como apoyo al dependiente y a la unidad de convivencia, garantizando la promoción de su autonomía personal.

Apoyo o sustitución en:

- Limpieza de la vivienda (barrer, fregar el suelo, limpiar muebles, puertas, ventanas, sanitarios,...)
- Fregar vajilla.
- Lavar, tender, planchar y organizar ropa
- Hacer camas.
- Realización de compras domésticas a cuenta del beneficiario/a.
- Determinación de menús, conjuntamente con el beneficiario/a y apoyo en su elaboración si es necesario.
- Manejar aparatos.
- Otras actividades y tareas encaminadas a la mejora de la organización doméstica y al adecuado mantenimiento del hogar.

4.3. Atenciones de apoyo a la persona cuidadora en el domicilio: Incluye las actividades y tareas personales y domésticas referidas en los puntos 4.1 y 4.2 de la presente cláusula, cuando se realizan como medida de apoyo e incluso sustitución temporal de la persona cuidadora en el domicilio, con el fin de iniciar o mejorar el aprendizaje de habilidades para el cuidado, evitar situaciones de sobrecarga emocional y física, y deterioro de las relaciones familiares y/o sociales.

**CLAUSULA QUINTA.-ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.**

5.1. La Comarca Alto Gállego:

- El acceso al SAD se realizará a través del Centro de Servicios Sociales de la



Comarca, como primer nivel del Sistema de Servicios Sociales y encargada de su gestión.

Aprobado el SAD, en el Centro de Servicios Sociales se elaborara el Plan Individual de atención (PIA) en el que constará, según modelo que se facilitará los siguientes datos:

- Nombre y apellidos, dirección, número de teléfono del beneficiario/a y composición de la unidad convivencial.
- Características generales del beneficiario/a.
- Objetivos a conseguir
- Tareas a realizar
- Perfil del/a auxiliar que se considere más oportuno, cuando existan unas características especiales y así lo requiera el caso
- Calendario a realizar; se informará del número de horas mensuales reconocidas y se orientará en cuanto a su distribución horaria por semanas, atendiendo a las necesidades personales de los usuarios resultantes del estudio social.
- Aquéllos aspectos que por su interés sean esenciales para el desarrollo de los objetivos previstos, incluyendo la intervención de otros/as profesionales de la empresa adjudicataria y de la Comarca.
- Las modificaciones que sea preciso introducir en cada caso, para garantizar un mejor funcionamiento del servicio
- Trabajador Social de referencia.

La primera visita, el día de inicio del servicio, se girará visita al domicilio de la persona usuaria por: técnico de referencia del Centro de Servicios Sociales, técnico de referencia de la empresa adjudicataria, auxiliar que vaya a realizar el servicio, en la que conjuntamente se reconocerá y pactará el PIA, el cual será firmado por todas las partes, incluido la persona usuaria del SAD.

La Comarca emitirá orden de baja o modificaciones del servicio a la entidad adjudicataria, vía correo electrónico, fax o similar al profesional designado para la gestión del servicio por la empresa adjudicataria.

En caso de que la persona usuaria comunique la baja a la entidad prestataria, en el plazo de 24 horas deberá comunicarla, por las vías descritas a la Comarca Alto Gállego.

Desde la comunicación de un nuevo domicilio para la atención y la presentación de la auxiliar no deberá ser superior a 20 días naturales desde la recepción de la comunicación.

Si durante la realización del servicio de atención ocurriera cualquier situación de emergencia y siempre que la persona viva sola deberá comunicarlo de forma inmediata al Centro de Servicios Sociales.

En caso de ausencia del usuario y que impidan de forma temporal prestar el servicio, se deberá comunicar al Centro de Servicios Sociales, de modo inmediato. Igualmente se deberá comunicar de forma inmediato aquellas situaciones que supongan una modificación importante de las circunstancias que llevaron al establecimiento del PIA.

En todo caso se estará a lo dispuesto por el Reglamento Comarcal del SAD en vigor, aprobado por el Consejo Comarcal.



## 5.2. Empresa adjudicataria.

Dispondrá de los medios necesarios para garantizar la correcta prestación del Servicio, diseñado por los Servicios Sociales Comarcales. La empresa será la responsable de seleccionar al/la auxiliar indicada para la realización del servicio encomendado.

La empresa facilitará la formación inicial a las y los auxiliares, garantizando el mínimo de conocimientos para el desempeño de sus funciones, debiendo acreditarlo documentalmente ante la Entidad.

La empresa deberá garantizar a su cargo, la formación continuada de los/as trabajadores/as, con un mínimo de 20 horas anuales.

Deberá cumplir con las obligaciones que se deriven de los acuerdos adoptados por el Consejo Territorial del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, en materia de acreditación para la prestación del servicio, así como lo referido a los perfiles profesionales y certificado de profesionalidad. También vendrán obligados a cumplir las obligaciones que se deriven de las regulaciones que, sobre estos temas y en el ejercicio de sus competencias, haga el Gobierno de Aragón.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos necesarios para garantizar la aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, cumpliendo lo establecido en la Ley, así como lo que se derive de la legislación vigente en la materia.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de los/as usuarios/as y auxiliares un número de teléfono que garantice la resolución de emergencias en el horario de prestación del servicio.

La empresa informará con antelación, a los usuarios y a la Trabajadora social de referencia, del calendario de trabajo de la auxiliar asignada con cuantos cambios pudieran preverse por organización del servicio (vacaciones, permisos...) o ajuste de horas por semanas para garantizar el cumplimiento de las horas mensuales reconocidas a través del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Si excepcionalmente los Servicios Sociales de la Comarca de acuerdo con lo establecido en el Reglamento, establecen que debe prestarse el servicio en domingos o festivos, estos servicios deberán estar garantizados por la empresa.

En caso de urgencia la empresa adjudicataria dispondrá de los medios necesarios para garantizar la correcta prestación del Servicio, diseñado por Servicios Sociales Comunitarios.

La empresa adjudicataria del servicio asumirá todas las indicaciones que emita el Responsable Servicios Sociales Comunitarios

La empresa remitirá mensualmente a los Servicios Sociales un listado de incidencias en el que se haga constar fechas de alta, baja, modificación, cambio de auxiliar, tramo horario, motivo, o cuantas incidencias se produzcan y se consideren necesarias en función de un mejor servicio.

Mensualmente, se remitirá la factura correspondiente de acuerdo con lo previsto en el PCAP. La factura será acompañada de un listado de beneficiarios/as en el que se reflejarán las incidencias referidas en el punto anterior, las horas de prestación servicio en días laborables y festivos, la



distribución de horas de atención personal y doméstica, así como las horas no prestadas y las causas de no atención.

Al margen de estas comunicaciones, la empresa deberá facilitar cuanta información le sea requerida desde los Servicios Sociales Comunitarios sobre los/as usuarios/as o el Servicio, emitiendo informe si fuera necesario, y estableciéndose reuniones técnicas ordinarias, acordadas entre ambas partes y aquellas extraordinarias que sean necesarias, que deberán celebrarse en un plazo máximo de 48 horas desde su convocatoria.

Los cambios derivados de la prestación del servicio deberán ser comunicados al usuario/a y al Centro de Servicios Sociales Comunitarios por escrito.

En todo tipo de documentación (guía, manual, publicaciones, instrucciones a usuarios, divulgación...) que pudiera derivarse de la prestación de los servicios contenidos en este pliego, se utilizarán las señas gráficas de la Comarca Alto Gállego, del Instituto Aragonés de Servicios Sociales y del Sistema Público de Servicios Sociales.

El adjudicatario no podrá realizar, ni permitir el establecimiento de relaciones comerciales con terceros, basándose en información que derive de la prestación del servicio, tanto si se utiliza el nombre de la Comarca Alto Gállego como el propio del adjudicatario, e incluso en el caso de que no se utilice el nombre de ninguno de ambos.

Responder de la calidad técnica de los trabajos que desarrollo y de las prestaciones que realice de las consecuencias que se deduzcan para la Comarca Alto Gállego para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectos en la ejecución del contrato. Será obligación de si mismo o por el personal bajo su dependencia que puedan causar como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato. A tal fin, la entidad adjudicataria deberá contratar por su cuenta, un seguro de responsabilidad civil que cubra las responsabilidades que pudieran derivarse de la ejecución de los servicios contratados

## **CLÁUSULA SEXTA.-FUNCIONAMIENTO Y COORDINACIÓN**

Dadas las características de la población beneficiaria, es indispensable que el servicio se preste en un clima de confianza y seriedad que van más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación.

Esto requiere que la relación Comarca-Empresa-Usuario/a sea fluida y de continuidad, lo que supone:

a) La empresa adjudicataria asignará el personal responsable directo para este servicio, que será el interlocutor válido durante el periodo de ejecución del contrato, cuyas funciones serán:

-Dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo del servicio solicitado por el personal técnico comarcal.

-Mantener constantemente informados a los/as responsables comarcales de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que la Comarca a través de los Servicios Sociales dicte a la empresa adjudicataria en todo lo referente a la adecuada atención al usuario/a y la buena marcha del servicio en general

-Recoger todas y cada una de las demandas, incidencias y/ o aportaciones que puedan plantear los auxiliares del SAD en el ejercicio de su trabajo, y si es



adecuado, dar respuesta a las mismas.

-Coordinación mensual con los Técnicos Responsables de Servicios Sociales Comunitarios.

-Realizar visitas a domicilio de seguimiento del SAD, al menos de forma trimestral o como se establezca en el PIA, de acuerdo con la Comarca.

b) La empresa adjudicataria nombrará y dará las indicaciones oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen

c) Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico comarcal correspondiente, o en caso de servicios extraordinarios, la empresa tratará de que haya los mínimos cambios posibles en la atención al usuario/a (auxiliar, horario, días de atención,...), con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la unidad convivencial. En caso de que la empresa estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma inmediata, razonando la previsible mejora en la calidad del servicio a prestar, siendo los Servicios Sociales quien decidirá en última instancia.

c) La empresa adjudicataria remitirá mensualmente el cuadro de incidencias diarias del Servicio: altas, bajas y reanudaciones, señalando el nombre y apellidos de la persona a la que se hace referencia y las fechas de comienzo o reanudación del servicio, baja, y en su caso, fecha de fallecimiento, ingreso en centro residencial u hospital. Incluirá también las modificaciones que se hubieran realizado en la prestación así como las observaciones que considere pertinentes contempladas en el punto anterior.

d) El personal prestador del Servicio de Ayuda a Domicilio no podrá disponer de llaves de los domicilios, salvo en situaciones excepcionales valoradas por el profesional de referencia del Centro de Servicios Sociales, siempre que conste por escrito la autorización de la persona usuaria, los motivos, la finalidad y el responsable de su custodia.

## **CLAUSULA SÉPTIMA.-DERECHOS Y OBLIGACIONES**

7.1. La Comarca Alto Gállego ostentará en todo caso las potestades siguientes:

-Ordenar las modificaciones en la prestación de los servicios que aconseje el interés público, introduciendo en consecuencia, las variaciones en los servicios a prestar de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

-Realizar un control y seguimiento de la prestación del servicio a la empresa adjudicataria, mediante la solicitud de la información y documentación que se precise y la realización de visitas domiciliarias periódicas para garantizar la idoneidad y la eficacia de las atenciones a las personas dependientes y no dependientes.

-Dictar las órdenes e instrucciones para el correcto cumplimiento del contrato y para mantener o restablecer la calidad debida en la prestación, así como imponer las correcciones necesarias.

-Proponer la sustitución del/la auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio cuando se aprecien dificultades en el cumplimiento de los objetivos previstos en el programa individualizado de atención

-La representación externa, tanto a efectos de relación con entidades, instituciones, organismos, personas, etc., públicos o privados, medios de



comunicación, etc.

-Cualquier otra que establezca la legislación vigente.

7.2. La Comarca Alto Gállego, por otro lado, se compromete a:

-Poner en conocimiento de la empresa adjudicataria cualquier cuestión que pueda ser objeto de actitudes y medidas preventivas, sobre todo en los supuestos de enfermedades infecto-contagiosas, enfermedades mentales y drogodependencias.

-Designar al personal técnico responsable de la coordinación y el seguimiento de la relación contractual.

7.3.- Además de las obligaciones impuestas por la normativa contractual de orden administrativo, la empresa adjudicataria deberá, con carácter general:

-Llevar a término las prestaciones objeto del contrato con la estricta sujeción a este Pliego de condiciones técnicas, con la debida diligencia

-Garantizar una respuesta rápida y eficaz a las demandas de atención que se efectúen desde los Servicios Sociales Comarcales y por los/as usuarios/as

-Prestar los servicios en la forma y procedimientos establecidos por la Comarca, garantizando el seguimiento de la correcta atención a los/as usuarios/as de acuerdo a los horarios de atención y el plan individual de atención que se establezca.

-Prestar el servicio, ineludiblemente, a todas las personas usuarias del SAD propuestas por los Servicios Sociales Comarcales.

-Disponer de los medios humanos y materiales suficientes para la prestación del servicio, así como incrementar dichos medios en caso de ampliación del servicio, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia con el personal, que en ningún caso se considerará comarcal. Para ello facilitará a los/as trabajadores/as el material necesario para el desempeño del trabajo. Así mismo deberá dotar al personal de batas identificativas y /o casaca fucsia pantalón azul marino, en el que deberá aparecer el logo de la Comarca Alto Gállego.

-Llevar a cabo la coordinación establecida por la Comarca para canalizar todas las obligaciones derivadas de este contrato.

-Preparar técnicamente a sus trabajadores/as en materias propias del servicio a prestar, tal y como se establece en la Cláusula 4ª: Tareas a Desarrollar.

-Evitar todo conflicto que eventualmente pudiera surgir con los usuarios/as de los servicios, arbitrando los medios oportunos para resolverlos en el caso de que se planteen, e informando simultáneamente de todo ello al personal técnico comarcal.

-Para la ejecución de los servicios descritos en cláusulas anteriores, la empresa adjudicataria deberá contar con la organización adecuada, personal suficiente y cualificado para atender las prestaciones objeto del contrato, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, así como todas las responsabilidades, tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales de dicho personal, que en ningún caso se considerará personal comarcal.

-La empresa contará durante toda la vigencia del contrato con una Póliza de Responsabilidad Civil, para responder de las obligaciones derivadas de la





prestación del contrato y de los daños a terceros o bienes que se pudieran causar con la prestación del mismo.

#### 7.4. Otras obligaciones de la empresa adjudicataria.

-La empresa adjudicataria deberá admitir la incorporación del voluntariado social a este Servicio, y de personal en prácticas, merced a los convenios que pueda establecer la Comarca con otras instituciones. En cualquier caso, este personal desarrollará siempre acciones complementarias a las intervenciones que deba realizar la empresa adjudicataria. Dicha acción no supondrá alteración alguna ni en las prestaciones económicas a percibir por la empresa ni en las funciones a desarrollar.

-La empresa adjudicataria y el personal a su cargo habrán de tratar con corrección a los usuarios/as del SAD, respetando sus derechos fundamentales y aquéllos que como usuarios/as de servicios sociales se les reconozca por la legislación vigente. En general, habrá de realizar sus funciones de acuerdo a principios de ética y responsabilidad.

-Para evitar posibles problemas de seguridad, la empresa adjudicataria se compromete a aceptar las órdenes que dicte la Comarca, para la identificación y control del personal designado por la empresa para la prestación del servicio al usuario/a, debiendo en todo caso, ir identificado con las tarjetas que a estos efectos facilitará la Comarca Alto Gállego.

-Ni la empresa adjudicataria ni el personal a su servicio aceptarán paga ni donación de la persona atendida en concepto de servicios prestados

-La empresa adjudicataria no podrá suspender ni dejar de prestar el servicio sin la autorización expresa de los Servicios Sociales Comarcales.

-En caso de rescisión del contrato, la empresa adjudicataria no realizará ninguna acción tendente a prestar servicio de forma particular a los/as usuarios/as que hubiera atendido durante el periodo del contrato con la Comarca.

### **CLAUSULA OCTAVA.-REQUISITOS DE LA ENTIDAD CONTRATANTE**

8.1. La empresa adjudicataria podrá ser cualquier empresa que cumpla las condiciones especificadas en las cláusulas técnicas y administrativas y que esté acreditada por el Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón, para la prestación de Servicios de Atención Domiciliaria a Personas en Situación de Dependencia.

8.2. Para la ejecución de los servicios descritos en cláusulas anteriores, la empresa adjudicataria deberá contar con la organización adecuada, personal suficiente y cualificado para atender las prestaciones objeto del contrato, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, así como todas las responsabilidades, tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales de dicho personal, no se considerará personal comarcal.

8.3. Los/as Auxiliares de Ayuda a Domicilio contratados por la empresa deberán contar, al menos, la cualificación profesional de Atención Sociosanitaria a



Personas en el Domicilio, creada por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero (“Boletín Oficial del Estado” de 9 de marzo), según se establezca en la normativa que la desarrolla.

A tal efecto se considerarán las titulaciones o los certificados de profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio, regulado por el Real Decreto 1379/2008 de 1 de agosto (“Boletín Oficial del Estado” de 9 de septiembre).

Transitoriamente, podrán contar con las habilitaciones provisionales para personas gerocultoras y cuidadoras en centros y servicios sociales, auxiliares de ayuda a domicilio y asistentes personales en el ámbito del sistema para la Autonomía y atención a la dependencia de la Comunidad Autónoma de Aragón, de acuerdo con la regulación del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.

8.4. La empresa adjudicataria se compromete a disponer en el momento de empezar la prestación del servicio, de al menos una oficina en la Provincia con horario de atención al público,. Asimismo dispondrá de un teléfono con atención 24 horas, para su localización inmediata.

## **CLÁUSULA NOVENA.- REGIMEN SANCIONADOR**

9.1. La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir el contrato con estricta sujeción a lo que establezca el Pliego de Condiciones Técnicas y Administrativas.

9.2. Procedimiento sancionador

9.2.1. La comisión de falta leve dará lugar, previo Expediente instruido al efecto por el/a Presidente/a de la Comarca o Consejero/a en quien delegue, con audiencia del adjudicatario, al apercibimiento de la empresa contratante.

9.2.2. La comisión de cualquier falta grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto por el Presidente de la Comarca o Consejero/a en quien delegue, con audiencia de la empresa contratante, al apercibimiento de la empresa y la reparación del daño causado, todo ello, sin perjuicio de la exigencia de responsabilidad a que el hecho diere lugar

9.2.3. La acumulación de tres apercibimientos en el periodo de seis meses podrá dar lugar a la revocación del contrato.

9.2.4. Asimismo, la acumulación de tres faltas graves o una muy grave podrá dar lugar, previo expediente instruido al efecto, a la imposición de una sanción económica de hasta el 10% del importe anual del contrato y/o a la resolución del contrato correspondiente, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar.

9.3. Infracciones

9.3.1. Serán faltas leves cualquier incumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas en este pliego de cláusulas que no causen un detrimento importante al servicio y que no estén tipificados como graves o muy graves

9.3.2. Tendrán consideración de faltas graves:

-La falta sistemática de puntualidad en la prestación del servicio.



-La interrupción del servicio por un tiempo superior a 24 horas e inferior a 48 horas.

-La negligencia o descuido continuado en la prestación del servicio o cumplimiento defectuoso de las obligaciones contractuales

-La falta de respeto al usuario/a, salvo que revistiese características de maltrato que lo calificasen de muy grave

-La vulneración del derecho de guardar secreto de los datos de carácter personal que se conozcan en razón del servicio prestado y que perjudique al usuario/a o se utilice en sentido en provecho propio que no constituyan infracción muy grave.

-En general, el incumplimiento grave de los derechos y obligaciones con el usuario/a, la Comarca, así como la acumulación de tres faltas leves en el transcurso de seis meses de prestación del servicio.

9.3.3. Serán faltas muy graves aquéllos incumplimientos que ocasionen una perturbación importante del servicio, en especial:

-El abandono del servicio sin causa justificada.

-La interrupción del Servicio por un tiempo superior a 48 horas e inferior a 72 horas.

-La falsedad o falsificación de los datos correspondientes a las actividades desarrolladas.

-La vulneración del derecho de guardar el secreto profesional, así como el secreto de los datos de carácter personal que se conozcan como causa de las actividades que se realicen en la prestación del servicio en materia muy grave.

-Cualquier conducta constitutiva de delito, especialmente las coacciones y robo a los/as usuarios/as del servicio.

-Maltrato, en cualquiera de sus manifestaciones

-Incumplir las directrices que se reserva la Administración en cumplimiento del Servicio o impedir que esta pueda desarrollar las funciones de fiscalización y control que le son propias.

-El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de sus obligaciones derivadas de la normativa aplicable en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.

-La acumulación de tres faltas graves en el transcurso de seis meses.

En lo no previsto será de aplicación la regulación contenida en los artículos 192 y siguientes de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.

DILIGENCIA, para hacer constar que el presente pliego ha sido aprobado mediante Acuerdo del Consejo Comarcal de fecha 31 de Marzo de 2022

En Sabiñanigo a la fecha de la firma electrónica

LA SECRETARIA

FDO. D<sup>a</sup> ANA B. BERGUA

