

SERVICIO DE AYUDA DOMICILIO MUNICIPAL

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA ACCEDER A LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIO A LAS ENTIDADES DE INICIATIVA SOCIAL Y PRIVADA ESPECIALIZADAS EN SERVICIOS SOCIALES, PRESTADORAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO MUNICIPAL A TRAVÉS DE CONCIERTO SOCIAL.

OBJETO.

1ª.-La regulación de la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal como Prestación de los Servicios Sociales de Atención comunitaria del Excmo. Ayuntamiento de Lorca. Su finalidad es la atención a las personas en las que concurren los requisitos establecidos en el Real Decreto 124/2022, de 11 de Octubre, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia; configurándola como el conjunto de atenciones a las personas en su domicilio, desde una perspectiva integral y normalizadora, para facilitar su desarrollo personal y la permanencia en su medio habitual.

2ª.- El presente pliego se desarrolla y redacta al amparo de la **Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia 3/2021, de 29 de julio**.

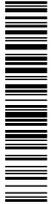
3ª.- Los servicios objeto de concierto continuarán ostentando en todo momento de su vigencia la misma calificación jurídica de servicio público municipal.

DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS.

4ª.-Servicio constituido por el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas atendidas, con el fin de ayudar en sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades sociales o empresas autorizadas y acreditadas para esta función, distinguiéndose actuaciones de carácter urgente y básico:

- Atenciones de carácter doméstico y de la vivienda que incidan el mantenimiento del medio.
- Atenciones de carácter personal en la realización de las actividades básicas de la vida diaria en el propio domicilio.
- Acompañamiento personal en la realización de otras actividades necesarias de la vida diaria, como apoyo en trámites urgentes de carácter administrativo, así como las relaciones con el sistema sanitario.
- Actividades de carácter psicosocial y educativo a familias con graves carencias y enfocadas al desarrollo de capacidades personales básicas, a la mejora de la convivencia, integración en la comunidad y mejora de la estructura familiar.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
VALERA EGEA EUSEBIA	16-12-2024 09:46:52
GÁZQUEZ EGEA JUANA	16-12-2024 12:05:21



5ª- El Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal tendrá unas atenciones de carácter complementario de las propias capacidades de la persona beneficiaria, que quedarán perfectamente especificadas en el proyecto de intervención individual municipal (PIAM) y bajo la estrecha supervisión del personal del Servicio de Dependencia y Atención en el domicilio del Centro de Servicios Sociales de Lorca y la/s entidad/es gestora/s.

PERSONAS DESTINATARIAS.

6ª-Servicio abierto a todas las personas o unidades de convivencia domiciliadas en el término municipal de Lorca, para las que, de acuerdo con la valoración técnica correspondiente y el procedimiento establecido, suponga un recurso idóneo de atención. En concreto el servicio atenderá a personas mayores, con déficit de autonomía, personas con discapacidad, especialmente cuando carezcan de apoyos familiares y será el acceso por:

- SAD básico – por urgencia – socio familiar.

MODALIDADES DEL SERVICIO.

7ª- DE CARÁCTER PERSONAL para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, como:

- Ayuda, apoyo y/o realización de aso personal.
- Prevención de las úlceras por presión mediante la correcta higiene, cuidados e hidratación de la piel.
- Ayuda personal para el vestido, calzado y alimentación.
- Adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas.
- Organización de hábitos cotidianos de higiene.
- Cualquier otra actividad incluida dentro de su plan de intervención individual.

8ª- DE CARÁCTER DOMÉSTICO:

- Limpieza y/o ayuda para el mantenimiento de la higiene y salubridad de la vivienda (se excluye la limpieza de escaleras de edificios o aquellas tareas que pongan en riesgo a la profesional).
- Repaso, planchado, organización y lavado de la ropa. Entendiendo por repaso los pequeños arreglos como coser dobladillo, botones o cierres, pequeñas costuras.
- Tareas de mantenimiento básico de utensilios domésticos.
- Orientación a las compras, realización de comidas, etc...

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
VALERA EGEA EUSEBIA	16-12-2024 09:46:52
GÁZQUEZ EGEA JUANA	16-12-2024 12:05:21



9ª- DE CARÁCTER PSICOSOCIAL – FAMILIAR – EDUCATIVO Y COMUNITARIO.

- Acompañamiento en trámites y gestiones
- Acompañar fuera del domicilio a realizar actividades sociales, terapéuticas, educativas, etc... que tengan por objetivo prevenir la soledad y favorezca las relaciones sociales.
- Atenciones de carácter educativas enfocadas a las capacidades personales básicas y a mejorar la convivencia, integración en la comunidad y mejora de la estructura familiar.
- Actividades de socialización y desarrollo de hábitos saludables.
- Cualquier otra necesaria según criterio técnico e incluida en el proyecto de intervención.

10ª-Cualquier actividad incluida dentro del plan individual de atención municipal (PIAM), el tiempo utilizado se computará como horas de servicio. Si por el contrario la familia quiere incluir cualquier otra actividad, la entidad podrá ejecutarla de forma privada asumiendo el usuario/a el pago de la misma.

HORARIOS DE PRESTACIÓN.

11ª.- Como norma general el servicio será de 8:00 a 21:00 H. de lunes a sábado.

INTENSIDAD DE SERVICIO.

12ª- Los horarios concretos y la intensidad de la prestación estará establecida en el proyecto de intervención y serán consensuados y firmados con acuerdo de ambas partes (Excmo. Ayuntamiento-Centro de Servicios Sociales – usuario/a) y facilitando a la entidad gestora para su ejecución, que estará obligado a la realización de las actividades que incluya el proyecto con la conformidad de los técnicos del servicio.

13ª- En el caso de que el servicio tenga que ser prestado por dos o más auxiliares las horas a efecto de facturación serán dobles.

14ª-La duración del servicio nunca será inferior a 30 minutos continuos, salvo en alguna excepción muy justificada técnicamente por los servicios sociales municipales, que podrá ser de 15 minutos.

15ª- El desarrollo de la prestación podrá prestarse en un máximo de hasta 4 franjas horarias diarias.

16ª- En las actuaciones básicas existen horas punta (desayuno, comida y cena) que se produce un incremento de la necesidad de atención. La entidad prestadora deberá,

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
VALERA EGEA EUSEBIA	16-12-2024 09:46:52
GÁZQUEZ EGEA JUANA	16-12-2024 12:05:21

siempre que sea posible, respetar la elección de la persona usuaria. En caso de conflicto será el equipo técnico del servicio municipal el que determine el horario.

PROCEDIMIENTO/PROTOCOLO DEL SERVICIO.

17ª- A través de los sistemas de información que se establezcan o de las correspondientes herramientas de intercambio de información, el servicio municipal comunicará a la entidad prestadora elegida por el beneficiario/a la propuesta de alta con:

- Comunicación de alta.
- Identificación y características del domicilio.
- Informe social.
- Informes de estado de salud.
- Copia del acuerdo del servicio suscrito entre el Ayuntamiento y la persona usuaria, con fecha de inicio, duración, intensidad y franjas horarias, copago en su caso, atenciones a prestar en el proyecto individual de atención con la indicación de las tareas a ejecutar por el personal a emplear por el gestor del servicio.
- Características especiales de atención.
-

18ª- La entidad prestadora del servicio deberá estar en disposición de gestionar las altas tras la adjudicación del concierto y hasta un máximo de (30) altas al mes y un total de horas aproximadas de 600 horas de servicio.

19ª. El inicio del servicio al/a usuario/a habrá de realizarse por las entidades/empresas concertadas en los siguientes plazos a contar desde la comunicación de alta, y dicho carácter será establecidos en la resolución y comunicación realizada por el servicio municipal:

- SADM básico: 5 días hábiles / SADM de Urgencia: dentro de las 48 horas / SADM de Extrema urgencia: dentro de las 24 horas siguientes.

20ª. Las entidades/empresas deberán remitir al Ayuntamiento de Lorca-Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria los documentos de inicio de la prestación con la notificación de alta y el "Acuerdo de prestación del servicio" suscritos por la persona usuaria.

21ª. Los casos atendidos pueden tener modificaciones que afecten al servicio acordado con el Ayuntamiento, afectando a su intensidad (modificación del número de horas de prestación), se procederá de igual manera que en el caso de las altas en el servicio, de acuerdo con las modificaciones que se hayan establecido en el programa individual de atención e informe social que lo justifique. Cualquier incidencia relativa al proyecto de intervención requerirá de conformidad municipal salvo cambios de auxiliar titular y de cambios horarios que no supongan una ampliación o disminución horaria

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
VALERA EGEA EUSEBIA	16-12-2024 09:46:52
GÁZQUEZ EGEA JUANA	16-12-2024 12:05:21

22ª. La entidad/empresa prestadora podrá proponer al Ayuntamiento-Servicios Sociales la modificación en la prestación del servicio al usuario y se obliga a comunicar cualquier circunstancia que suponga una modificación necesaria que será incluida dentro del programa de intervención.

23ª. Las suspensiones temporales y bajas del servicio deberán ser comunicadas por el Ayuntamiento-Servicios Sociales a la entidad/empresa prestadora del servicio por los mismos medios de comunicación previstos.

24ª. Las entidades/empresas prestadoras estarán obligadas a que el servicio a las personas beneficiarias se preste con estricta sujeción, en su caso, a las ordenanzas municipales reguladoras, reglamento y a la restante normativa que le sea de aplicación.

25ª. A requerimiento del Ayuntamiento, las entidades/empresas gestionarán, si fuese el caso, el cobro de las tasas que cada usuario/a deba abonar en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente, siendo el Ayuntamiento el destinatario final de la recaudación. A estos efectos, la entidad/empresa prestadora del servicio emitirá la correspondiente factura con el registro de horas prestadas a las personas usuarias, de cada mensualidad en función de la participación económica determinada en la Resolución que conceda el servicio.

26ª. Las entidades/empresas, a la recepción de la comunicación de alta en el servicio, deberán nombrar a los técnicos responsables del seguimiento del proyecto de intervención individual municipal (PIAM) de cada persona usuaria, que deberán tener la titulación de personal técnico con cualificación mínima de diplomatura universitaria en trabajo social o grado en Trabajo Social. Todo ello sin perjuicio de la facultad del Ayuntamiento de llevar a cabo el seguimiento por sus propios técnicos municipales o por él designados.

27ª. Las/os técnicas/os de Trabajo Social a emplear por el gestor/es del servicio deberán realizar un seguimiento eficaz del proyecto individual de intervención de cada persona usuaria. Realizarán una primera visita domiciliaria en los 15 días posteriores al alta. Las siguientes visitas domiciliarias de seguimiento serán como mínimo mensuales, al igual que las supervisiones del trabajo de la auxiliar de ayuda a domicilio y en cualquier momento que fuese necesario por las intervenciones a realizar. Asimismo deberán realizar una supervisión trimestral con los técnicos de servicios sociales municipales para la evaluación de los proyectos de intervención y de todas aquellas tareas que se estén prestando a cada usuario.

28ª. Las visitas de seguimiento deberán realizarse coincidiendo con la prestación del servicio por el personal auxiliar, de forma que permita valorar el cumplimiento de tareas, la relación entre usuario/familia y auxiliar y su uniformidad e identificación.

29ª. En el plazo de diez días posteriores a la visita de seguimiento, la entidad deberá remitir al Ayuntamiento informe firmado que se incorporará al expediente del usuario, y asimismo lo dejará referenciado en el cuadro mensual de control de seguimientos que deberá remitirse con la correspondiente factura.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
VALERA EGEA EUSEBIA	16-12-2024 09:46:52
GÁZQUEZ EGEA JUANA	16-12-2024 12:05:21



30ª. Salvo causas excepcionales debidamente justificadas por la entidad prestadora del servicio y previa autorización del Ayuntamiento-Servicios Sociales, la rotación del personal encargado de la prestación del servicio a la persona beneficiaria no será superior a tres auxiliares por persona beneficiaria durante el tiempo que dure dicho servicio.

31ª. Las entidades prestadoras del servicio se obligan a remitir por medios telemáticos al Ayuntamiento-Servicios Sociales las quejas y sugerencias de las personas usuarias en el plazo máximo de 24 horas contados a partir del día siguiente al de su recepción o conocimiento, y remitirán al Ayuntamiento-Servicios Sociales informe de la queja o sugerencia en el plazo de cinco días contados a partir de la misma fecha. Deberán asimismo conservar y mantener un fichero separado en el que consten todos los datos necesarios sobre las quejas y sugerencias formuladas (nombre del usuario, fecha, resumen y respuesta).

32ª. Las entidades prestadoras del servicio deberán informar de la gestión del servicio a los Servicios Sociales municipales, de conformidad con los protocolos que el Ayuntamiento establezca, y con la periodicidad mínima que a continuación se describe:

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

33ª. Las entidades prestadoras del servicio estarán obligadas a comunicar fehacientemente al Ayuntamiento-Servicio Sociales cualesquiera datos que supongan modificación de las circunstancias sociales, familiares, personales, económicas, etc. de cada persona beneficiaria con relevancia a efectos de posibles modificaciones o extinciones del derecho al servicio de ayuda a domicilio municipal (SADM)

34ª. Las entidades prestadoras del servicio serán responsables del mantenimiento, custodia, traslado, entrega, montaje y desmontaje de las ayudas técnicas que se utilicen en la prestación del servicio, ya sean de la titularidad de la entidad o de propiedad municipal. El plazo máximo de instalación en el domicilio de una ayuda técnica no será superior a siete días desde la comunicación cursada por el Ayuntamiento.

35ª. Las entidades prestadoras del servicio deberán permitir en cualquier momento la inspección de personal municipal.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
VALERA EGEA EUSEBIA	16-12-2024 09:46:52
GÁZQUEZ EGEA JUANA	16-12-2024 12:05:21



36ª. Las entidades/empresas prestadoras del servicio de ayuda a domicilio municipal garantizarán la atención ininterrumpida los 365 días al año del modo dispuesto en las condiciones y características definidas en el presente pliego y en los establecido en el proyecto de intervención municipal (PIAM) de cada usuario.

FACTURACIÓN:

37ª. Las entidades prestadoras del servicio deberán adjuntar a cada factura mensual la siguiente información:

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

38ª. A efectos de fiscalización del servicio, las entidades prestadoras del servicio facilitarán al Ayuntamiento-Servicio Sociales el acceso a los soportes informáticos que contengan la información señalada en la cláusula anterior, y estarán obligadas a utilizar los soportes informáticos municipales a requerimiento del Ayuntamiento.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
VALERA EGEA EUSEBIA	16-12-2024 09:46:52
GÁZQUEZ EGEA JUANA	16-12-2024 12:05:21



39ª. Todos los protocolos relativos a suspensiones deben remitirse al Ayuntamiento en el momento que se produzcan y en todo caso antes de que se cierre el mes en curso al objeto de que la revisión de la facturación se realice lo antes posible.

RELACIONES DE LA ENTIDAD GESTORA DEL SERVICIO CON LAS PERSONAS USUARIAS.

40ª. Todo el personal a emplear observará siempre el máximo decoro personal, corrección y respeto a las personas usuarias del servicio.

41ª. El gestor del servicio y el personal a su cargo deberán evitar todo conflicto personal con los usuarios y sus familiares, informando expresamente al Ayuntamiento-Servicios Sociales de las incidencias o quejas que en su caso se produzcan. El Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria estará facultado para iniciar el correspondiente expediente informativo y resolver en consecuencia.

42ª. Todo el personal de las entidades prestadoras del servicio deberá cumplir estrictamente las medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente y realizar sus funciones en relación con la persona usuaria de conformidad con las reglas de la buena fe y diligencia.

43ª. No será admisible que el personal admita ningún tipo de gratificación, donativo, propina o contraprestación por parte de las personas beneficiarias del servicio de ayuda domicilio municipal o sus allegados.

44ª. Todo el personal de las entidades prestadoras del servicio deberá estar provisto del correspondiente documento de identificación ante la persona usuaria, cuyo formato deberá ser autorizado expresamente por el Ayuntamiento de Lorca. Deberá ser exhibido a la persona usuaria del servicio la primera vez que se preste y siempre que ésta lo requiera.

45ª. En la uniformidad a emplear por el personal adscrito al servicio deberá constar visible el logotipo del Excmo. Ayuntamiento de Lorca. Concejalía de Derechos Sociales.

46ª. Si las entidades prestadoras del servicio estuvieran excepcionalmente en posesión de llaves de los domicilios de los usuarios, la responsabilidad relativa a su uso será de ambos (usuario y prestador del servicio), excluyéndose cualquier tipo de responsabilidad de los Servicios Sociales Municipales.

47ª. Las entidades prestadoras del servicio colaborarán a través de su personal en el logro del cumplimiento de los derechos de las personas usuarias recogidos, en su caso, en la ordenanza reguladora del servicio..

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
VALERA EGEA EUSEBIA	16-12-2024 09:46:52
GÁZQUEZ EGEA JUANA	16-12-2024 12:05:21

48ª. El personal adscrito al servicio estará sometido al poder de dirección y organización de la entidad concertada (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.). Las entidades prestadoras del servicio serán las únicas obligados y responsables del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables en relación con el personal, en especial en materia de subrogación del personal de anteriores contrataciones y/o conciertos sociales, contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria, dado que la dependencia laboral de este personal es exclusiva de las entidades prestadoras del servicio, sin que el Ayuntamiento de Lorca-Servicios Sociales asuma ningún tipo de responsabilidad al respecto, debiendo la entidad prestadora del servicio tener debidamente informado a su personal de este extremo y haciendo constar expresamente esta circunstancia en los contratos que suscriba. En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión de la prestación del servicio, la entidad prestadora concertada cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes, bajo su responsabilidad, sin que esta alcance en modo alguno al Ayuntamiento.

49ª. Las entidades prestadoras del servicio deberán adscribir a la gestión del servicio, como mínimo, el personal establecido en la normativa vigente que le sea de aplicación, tanto en su número como en su cualificación profesional, y se ajustará como mínimo a las ratios de coordinadores por número de usuarios establecidas en dicha normativa. Para la prestación de atenciones complementarias a las que no sea de aplicación esta normativa, se adscribirán los profesionales necesarios con el perfil adecuado.

50ª. Deberá llevarse a cabo por las entidades prestadoras del servicio un procedimiento formativo del personal que permita adquirir y actualizar los conocimientos y habilidades necesarios para una adecuada prestación durante toda la vigencia del concierto social.

51ª. Las entidades prestadoras del servicio estarán obligadas al incremento o disminución del personal necesario para la correcta gestión del servicio, adoptando las medidas que resulten oportunas y aquellas que favorezcan la estabilidad y calidad en el empleo, asumiendo todos los gastos derivados de su contratación y mantenimiento.

52ª. Las entidades prestadoras del servicio podrán aceptar alumnos/as de formación en prácticas (auxiliar de ayuda a domicilio, asistente personal, terapeuta ocupacional, psicólogo, educador social, trabajador social, etc.) previas autorizaciones expresas del Ayuntamiento-Servicios Sociales y de los usuarios del servicio afectados. Estos alumnos no podrán sustituir un puesto de trabajo y realizarán el ejercicio de práctica acompañados por un profesional dependiente de las entidades prestadoras del servicio.

53ª. Las entidades prestadoras del servicio. se obligan a guardar registro separado y actualizado del personal adscrito al servicio directa o indirectamente, total o parcialmente.

54ª. Es obligación de las entidades prestadoras del servicio garantizar que los profesionales que intervienen en su prestación solo realizan las actividades y tareas para las que cuenta con la cualificación legalmente exigible.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
VALERA EGEA EUSEBIA	16-12-2024 09:46:52
GÁZQUEZ EGEA JUANA	16-12-2024 12:05:21



55ª. Para el supuesto de huelga, ya sea general o del sector al que pertenezcan los trabajadores adscritos al servicio, las entidades prestadoras del servicio se obligan a mantener informado al Ayuntamiento-Servicios Sociales de las incidencias que se produzcan y coordinará los servicios mínimos de la huelga con los servicios sociales comunitarios básicos. Asimismo, deberá remitir al Ayuntamiento en el plazo máximo de tres días informe comprensivo de los servicios mínimos realizados y el número de horas o servicios que se dejaron de realizar.

DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN.

56ª. Las relaciones entre las entidades prestadoras del servicio y el Excmo. Ayuntamiento de Lorca se canalizarán a través del Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria dependiente de la Concejalía de Derechos Sociales.

57ª. Es facultad municipal el control, fiscalización y evaluación continuada de la prestación del servicio, así como de sus posibles modificaciones. Las funciones de la dirección Municipal del SADM serán, entre otras y además de las contempladas en los pliegos reguladores del servicio, las de fijar las reuniones periódicas ordinarias y las extraordinarias para la coordinación del servicio, realizar el seguimiento continuado y recabar información de las personas que participen directa o indirectamente en el servicio.

58ª. Las entidades prestadoras del servicio deberán designar a la persona responsable de éste, que será interlocutor del Ayuntamiento-Servicios Sociales. Será la persona encargada de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como la asignación de los recursos, tanto técnicos, económicos como humanos, necesarios para asegurar que el SADM se preste conforme a lo establecido en el concierto social. Deberá poseer experiencia profesional en servicios sociales y conocimiento y manejo de los recursos. Las entidades prestadoras del servicio estarán obligadas a informar al Ayuntamiento-Servicios Sociales, a través de la persona responsable, Jefe o Jefa de Servicio, Sección, Coordinador/a, sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

59ª. Las entidades prestadoras del servicio, en ausencia de un plan de calidad, vendrán obligadas a dotarse de un sistema de evaluación con posibilidades reales de ser aplicado, manteniendo revisiones y actualizaciones anuales, en el que se recogerán como mínimo:

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

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
VALERA EGEA EUSEBIA	16-12-2024 09:46:52
GÁZQUEZ EGEA JUANA	16-12-2024 12:05:21

OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO MUNICIPAL. (SADM)

60ª. Las entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio municipal deberán disponer de un local dentro del término municipal de Lorca y medios materiales y personales suficientes para la eficaz prestación del servicio, asumiendo todos los costes de ellos derivados.

61ª. Las entidades prestadoras del servicio deberán disponer de conexión permanente con los Servicios Sociales Municipales mediante correo electrónico, fax, teléfono fijo y teléfono móvil, garantizándose la localización inmediata del personal en los casos de incidencias y urgencias.

62ª. Será de cuenta del prestador del servicio la infraestructura informática precisa para su correcta prestación y seguimiento de los usuarios, debiendo incluir los campos de información que el Ayuntamiento le indique, necesarios para la adecuada gestión y supervisión del servicio.

63ª. La ampliación o reducción de los usuarios o sus prestaciones podrá realizarse por el Ayuntamiento-Servicios Sociales atendiendo a la demanda y a las necesidades sociales. En los casos de ampliación, deberá disponer del personal necesario debidamente cualificado y en las mismas condiciones establecidas.

64ª. Todos los gastos que ocasione la gestión del servicio serán por cuenta de la entidad prestadora del servicio, incluidos los desplazamientos del personal, uniformidad, etc. En la uniformidad deberá entregar a las auxiliares, guantes, uniforme y zuecos, así como todo el material necesario para la prestación del servicio.

65ª. Es obligación de las entidades prestadoras del servicio la suscripción del correspondiente seguro de responsabilidad civil.

66ª. Las entidades no podrán concertar con terceros la realización de la prestación principal del servicio, entendiéndose por tal la atención continua y regular a realizar en el domicilio de las personas beneficiarias del proyecto de intervención individual municipal.

67ª. No podrán concertar con terceros los servicios complementarios previstos en la cláusula 9ª de este pliego, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa administrativa aplicable.

68ª. Será causa de resolución del concierto sin indemnización para las entidades prestadoras del servicio, la pérdida de la autorización y/o acreditación previstas en el Decreto 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula el régimen de autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
VALERA EGEA EUSEBIA	16-12-2024 09:46:52
GÁZQUEZ EGEA JUANA	16-12-2024 12:05:21





69ª. Las entidades prestadoras del servicio y el personal que tenga relación directa o indirecta con éste, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del concierto, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizado el plazo contractual.

70ª. La documentación que se entregue a las entidades prestadoras del servicio lo será para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto del concierto social, quedando terminantemente prohibido al concertado y al personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende, asimismo al producto de dichas tareas.

14ª. El incumplimiento de las determinaciones contenidas en este pliego respecto de la confidencialidad y protección de la información será causa de resolución del concierto social sin perjuicio de las sanciones que correspondan de conformidad con lo previsto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.

ID DOCUMENTO: jbiwYDJPSw
Verificación código: <https://www.portalcudadano.lorca.es/verifica>



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
VALERA EGEA EUSEBIA	16-12-2024 09:46:52
GÁZQUEZ EGEA JUANA	16-12-2024 12:05:21