

Expediente n.º 0072381/2022

## ANEXO IV

### PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

#### 1.- Cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del concierto:

##### - Incumplimientos:

**a) Incumplimiento LEVE.** Se consideran incumplimientos leves en la ejecución del concierto al menos los siguientes:

- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de cualquier obligación derivada del acuerdo del concierto que cause un detrimento leve en la prestación siempre que no sea por causa imputable a la persona usuaria o por fuerza mayor. Se considera detrimento leve en el servicio, aquella circunstancia que no impida realizar la prestación y/o no supongan un perjuicio grave para la salud o atención de las personas beneficiarias en los términos establecidos en las Bases del acuerdo.
- El trato incorrecto a usuarios y usuarias.
- Los retrasos de un día y hasta una semana en la elaboración y presentación de los proyectos, evaluaciones, registros y cuanta otra documentación les sea requerida por el órgano municipal competente.
- El no cumplimentar adecuadamente los registros, incidencias y resto de documentación necesaria para la gestión y control diario del servicio.
- Inexactitud en la documentación exigida.
- La desatención de las indicaciones realizadas por el órgano municipal competente en relación a los contenidos del concierto.
- La falta de colaboración en la coordinación y la labor inspectora realizada por los técnicos municipales.
- El mal uso de la identidad gráfica o del nombre del servicio. En todo caso la empresa vendrá obligada a subsanar tal deficiencia en adelante; de no hacerlo así se considerará reiteración o reincidencia, con el consiguiente cambio en la consideración de la falta, que pasará a ser grave.
- Por obstaculización por parte de la entidad concertada de las tareas que efectúe el Ayuntamiento de Zaragoza en relación a la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio y su adecuado funcionamiento.
- Cometer de manera reiterada errores en la facturación al Ayuntamiento que impliquen un retraso en la tramitación de las facturas.
- Cualquier otra negligencia en el cumplimiento de las obligaciones de las presentes Bases que cause un detrimento leve en el servicio.

**b) Incumplimiento GRAVE.** Se consideran incumplimientos graves en la ejecución del concierto al menos los siguientes

- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de cualquier obligación derivada del acuerdo del concierto que cause un detrimento grave en la prestación siempre que no sea por causa imputable a la persona usuaria o por fuerza mayor. Se considera detrimento grave en el servicio, aquella circunstancia que impida realizar la prestación y/o supongan un perjuicio grave para la salud o atención de las personas beneficiarias en los términos establecidos en las Bases del acuerdo.
- El trato negligente, la falta de respeto o las ofensas verbales a las personas usuarias.
- Los retrasos de más de una semana y hasta un mes en la elaboración y presentación de los proyectos, evaluaciones y cuanta otra documentación figure en las Bases o les sea requerida por el órgano municipal competente.
- La ocultación de hechos relevantes que afecten a los usuarios o a la prestación del servicio.
- La falta de calidad y/o cantidad en la comida sujeta a los criterios de evaluación que aporte la entidad y de conformidad por el Ayuntamiento de Zaragoza, que en su caso podrá proceder a la evaluación directa del servicio en los términos establecidos en las Bases del acuerdo.
- Los cambios en las condiciones específicas del servicio sin conocimiento del órgano gestor e injustificados.
- Efectuar los trabajos que exige la prestación del servicio de forma incorrecta o inadecuada:
  - Desatendiendo las directrices para su realización emitidas por el órgano municipal competente.
  - No conteniendo los mínimos de calidad, precisión y comprensión, con respecto al proyecto presentado a concurso, que se considerará el referente adecuado.
- La falta o el mal estado del material o recursos disponibles por causas relacionadas con un uso negligente por el equipo o por uso de las personas usuarias.
- Por obstaculización de manera significativa por parte de la entidad prestataria de las tareas que efectúe el Ayuntamiento de Zaragoza en relación a la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio y su adecuado funcionamiento.
- Por utilizar los recursos del servicio para fines no relacionados directamente con la actividad del mismo, sin perjuicio de las compensaciones a que hubiere lugar.
- Los cambios en la composición del equipo sin comunicación previa al órgano gestor.
- El retraso de hasta 14 días naturales días en sustituir a un miembro del equipo previsto en el proyecto para la actividad programada sin justificación.
- Incumplimientos en cuanto a la cualificación profesional del personal necesario para la ejecución del servicio, de acuerdo con las exigencias del Anexo I.
- Por incumplimiento de la obligación de las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.
- El incumplimiento de la entidad con el personal en relación con la cláusula 20.4 de las Bases así como con las obligaciones de prevención de riesgos laborales en el trabajo.
- Por la negativa o inobservancia reiterada por parte de la entidad concertada de las instrucciones e indicaciones que efectúe el Ayuntamiento de Zaragoza para asegurar la adecuada prestación del servicio y su adecuado funcionamiento.
- La vulneración del deber de guardar secreto respecto a los datos de carácter personal que se conozcan en razón de las actividades que se realizan, que no constituyan infracción muy grave, según lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Por incumplimiento de lo previsto en la cláusula 10 del Anexo I relativa a la disposición de un sistema de intercambio de datos entre el sistema informático de la entidad concertada y la aplicación informática de Servicios Sociales Comunitarios durante el transcurso del primer

trimestre de ejecución, así como la continuidad del mismo durante toda la vigencia del acuerdo de acción concertada.

- Por incumplimiento de alguno de los términos de la oferta presentada por cada entidad así como de los compromisos de mejoras adquiridos en su caso, que se haya tenido en cuenta en los criterios de selección de las ofertas previstos en estas Bases.
- Por incumplimiento de lo previsto en la cláusula 8 del Anexo I relativa a los sistemas de evaluación.
- Cualquier otra negligencia en el cumplimiento de las obligaciones de las presentes Bases que cause un detrimento grave en el servicio.
- Por la reiteración en incumplimientos leves: habrá reiteración si se producen tres o más incumplimientos leves en el plazo de un año.

c) Incumplimiento MUY GRAVE. Se consideran incumplimientos muy graves en la ejecución del concierto al menos los siguientes:

- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de cualquier obligación derivada acuerdo del concierto que cause un detrimento muy grave en la prestación siempre que no sea por causa imputable a la persona usuaria o por fuerza mayor. Se considera detrimento muy grave en el servicio, aquella circunstancia que impida realizar la prestación y/o supongan un perjuicio muy grave para la salud o atención de las personas beneficiarias en los términos establecidos en las Bases del acuerdo.
- El trato denigrante, ofensas físicas, coacciones, perjuicios de difícil reparación o cualquier otro trato considerado como muy grave hacia las personas usuarias.
- Falsedad en la documentación exigida.
- Los retrasos de más de un mes en la elaboración y presentación de los proyectos, evaluaciones, registros y cuanta otra documentación les sea requerida por el órgano municipal competente.
- La negativa a realizar modificaciones y prórrogas de acuerdo con las Bases y la normativa vigente. Se entenderá que existe negativa cuando hayan transcurrido quince días hábiles desde la petición formal formulada por el servicio gestor y no se haya atendido a la notificación.
- La suspensión de actividades o cese definitivo de la actividad sin la aprobación del Ayuntamiento de Zaragoza.
- La mala ejecución del servicio de forma sistemática y advertida por escrito.
- La imposibilidad de llevar a cabo la coordinación y la labor inspectora de los técnicos municipales por causas imputables a la entidad concertada.
- El cobro indebido a usuarios/as.
- La falsedad o falsificación de los servicios realmente realizados.
- Por el rechazo de las personas usuarias sin motivo justificado documentalmente.
- El incumplimiento de la obligación de indemnización de daños y perjuicios reflejado en la cláusula 20.1 de las Bases.
- El incumplimiento de la cláusula de carácter social 20.3 de las Bases.
- La vulneración del deber de guardar secreto respecto a los datos de carácter personal que se conozcan en razón de las actividades que se realizan, según lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, cuando los datos se refieran a los definidos como especialmente protegidos según el artículo 9 de la citada Ley.

- El retraso superior a 14 días naturales días en sustituir a un miembro del equipo previsto en el proyecto para la actividad programada sin justificación.
- Por incumplimientos o retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos que sea grave y dolosa.
- Por incumplimiento en materia de afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras, destinadas a la ejecución del concierto.
- El incumplimiento de la obligación de subrogación del personal, de conformidad con lo o dispuesto en el artículo 10.4 de la ORDEN CDS/124/2021 de 22 de febrero, por el que se regula la acción concertada de prestación de servicios sociales en Aragón, de las condiciones de subrogación del personal que se llevará a cabo conforme a la legislación laboral y al convenio colectivo que resulte de aplicación, así como el incumplimiento de la obligación del aportar información suficiente y adecuada que le sea requerida por el órgano competente para que la entidad entrante pueda conocer correctamente los costes de la subrogación de personal.
- Cualquier otra negligencia en el cumplimiento de las obligaciones de las presentes Bases que cause un detrimento muy grave en el servicio.
- Por la reiteración de incumplimientos graves: habrá reiteración si se producen tres incumplimientos graves en el plazo de un año.

## **2.- Penalidades**

- Incumplimiento LEVE: la penalidad a aplicar será de hasta 1% del presupuesto anual por cada infracción.
- Incumplimiento GRAVE: por la comisión de infracciones graves se aplicará una penalidad de 1% hasta 2% del presupuesto anual por cada infracción. En los casos en que esté prevista en estas Bases una penalidad específica distinta, se aplicará esta última.
- Incumplimiento MUY GRAVE: Por la comisión de infracciones muy graves será del 2% al 5% del presupuesto anual por cada infracción. En los casos en que esté prevista en estas Bases una penalidad específica distinta, se aplicará esta última.

## **3.- Procedimiento**

Las penalidades que corresponda imponer por los incumplimientos se establecen en función de la calificación (leve, grave o muy grave) que se haya dado a la misma, sin perjuicio de aquellos incumplimientos definidos que tienen prevista una penalidad específica y que así se ha indicado en la definición del mismo. Para el resto de los incumplimientos no definidos, a los que no se haya asignado penalidad específica, la cuantía de las penalidades que corresponda imponer habrá de ajustarse a la siguiente graduación.

La comisión de cualquier incumplimiento dará lugar, previo expediente instruido al efecto con audiencia de la entidad concertada, a la imposición de la penalidad económicamente proporcional al tipo de incumplimiento. Para la determinación del porcentaje de la penalidad, se tomará en consideración la reiteración, la gravedad de los hechos y la diligencia aplicada por la entidad prestataria.

Para proceder a la imposición de las penalidades indicadas será necesario que los incumplimientos que puedan dar lugar a las mismas queden certificados por el responsable del concierto. De este incumplimiento se dará traslado a la entidad para que realice las alegaciones oportunas. Toda la documentación recabada será trasladada al órgano competente que resolverá sobre la imposición de la penalidad.

Si pasados tres meses desde la imposición de la penalidad, no se hubiesen modificado los hechos que causaron la misma, el incumplimiento pasará a considerarse con una consideración superior o podrá volverse a imponerse falta por la misma determinación sin subsanar. La imposición de tres faltas muy graves en un año podrán dar lugar a la resolución del acuerdo por el órgano competente.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del Gobierno de Zaragoza o por el órgano competente fijado según normativa vigente, a propuesta del responsable del acuerdo y previa audiencia del interesado que será inmediatamente ejecutivo.

Las penalidades se harán efectivas con el correspondiente descuento en la facturación siguiente al de la notificación de la imposición de la penalidad al adjudicatario de forma general. Como máximo, se realizará en los tres meses siguientes al de la notificación de la imposición de la penalidad al adjudicatario.

Cada vez que las penalidades alcancen el 5% por 100 del presupuesto anual, el órgano competente podrá optar entre resolver el mismo a propuesta de órgano responsable o acordar su continuidad con imposición de nuevas penalidades.