



Ajuntament de **Vilassar de Mar**

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE DEBE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN ORDINARIA, CON VARIOS CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO DE ATENCIÓN EN EL DOMICILIO (SAD) DEL AYUNTAMIENTO DE VILASSAR DE MAR



CAPÍTOL I. OBJETO DEL CONTRACTO.....	4
Cláusula 1. Objeto.....	4
Cláusula 2. Definición del servicio básico de ayuda a domicilio	4
2.1. Definición	4
2.2. La misión del SAD es:	4
2.3. Los objetivos del SAD	5
2.4. Los principios del SAD son:	5
CAPÍTULO II. ACTUACIONES.....	6
Cláusula 3. Actuaciones de carácter personal	6
3.1. Tarea de tipo asistencial:	6
3.2. Tareas socioeducativas:.....	7
Cláusula 4. Actuaciones de carácter doméstico	7
Cláusula 5. Actuaciones de soporte a las personas cuidadoras no profesionales	8
Cláusula 6. Tareas excluidas.....	8
Cláusula 7. Horario del servicio	8
7.1 Horario de prestación del servicio.....	8
7.2 Anulación de servicio	8
Cláusula 8. Durada del servicio	9
CAPÍTULO III. SAD DEPENDÈNCIA Y SAD SOCIAL.....	9
9.1. SAD Dependencia:	9
9.2. SAD Social:	9
Cláusula 10. Relaciones con personas usuarias	9
CAPÍTULO IV. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.....	11
Cláusula 11. Planificación del servicio.....	11
11.1. Responsabilidades del Ayuntamiento:.....	11
11.2. Responsabilidades de la adjudicataria:	12
Cláusula 12. Inicio, prestación y coordinación del servicio	13
12.1. Responsabilidades del Ayuntamiento:.....	13
12.2. Responsabilidades de la adjudicataria:	14
Cláusula 13. Evaluación del Servicio. Plan de calidad	16



CAPÍTULO V. RELACIONES CON EL CONTRATISTA	16
Cláusula 14. Coordinación administrativa del servicio entre la empresa adjudicadora y el Ayuntamiento.	16
Cláusula 15. Coordinación técnica del servicio.....	17
Cláusula 16. Obligaciones del contratista	17
Cláusula 17. Memorias	20
CAPÍTOL V PERSONAL	20
Cláusula 18. Personal	20
Cláusula 19. Titulaciones exigidas	22
Cláusula 20. Medidas en caso de huelga legal.....	23
Cláusula 21. Material.	23
CAPÍTULO VII. DURACIÓN DEL CONTRATO Y FACTURACIÓN	23
Cláusula 22. Duración del contrato.....	23
Cláusula 23. Facturación y precios públicos.	23
Cláusula 24. Difusión del Servicio, Documentación y Derechos de imagen.	24
Cláusula 25. Finalización del contrato y traspaso de la información.	24
ANEXOS	26
I. Desglose del precio por hora	26
II. Relación de personal a subrogar.....	28



CAPÍTOL I. OBJETO DEL CONTRACTO

Cláusula 1. Objeto

Es objeto del contrato, de acuerdo con lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares, la prestación del servicio básico de ayuda a domicilio (actuaciones de carácter personal, doméstico y de apoyo a otras personas cuidadoras no profesionales) por un plazo de dos años. El contrato será prorrogable por un plazo máximo de un año más.

El servicio básico de ayuda a domicilio (SAD) se ofrecerá al municipio de Vilassar de Mar por ser una prestación garantizada establecida en la cartera de servicios sociales en la que se establece como un servicio básico municipal incluida en la Ley 12/2007 , de Servicios Sociales.

Cláusula 2. Definición del servicio básico de ayuda a domicilio

2.1. Definición

El servicio de ayuda a domicilio es el conjunto organizado y coordinado de acciones y prestaciones que se realizan básicamente en el domicilio de la persona y / o familia que las necesita, dirigidas a proporcionar atenciones personales, ayuda en el hogar y apoyo social a las personas y / o familias con dificultades de desarrollo o de integración social, o bien también falta de autonomía personal, ofreciendo, en general, una atención integral a personas y unidades de convivencia que tienen dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio cotidiano.

Este conjunto de acciones, que configuran el nivel mínimo de atención a la persona, se realiza básicamente a domicilio, mediante personal cualificado y supervisado, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas y / o unidades de convivencia, proporcionando las atenciones preventivas, asistenciales, socioeducativas y rehabilitadoras en su entorno habitual.

Tienen carácter asistencial, preventivo, socioeducativo para personas y núcleos familiares, así como de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales. Está contenido dentro del Plan de atención social individual y comprende las siguientes actuaciones:

- a) Actuaciones de carácter personal: son actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias, y se dirigen a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y adquirir habilidades básicas para el desarrollo personal en el domicilio y en su relación con la comunidad.
- b) Actuaciones de carácter doméstico: son actividades y tareas destinadas fundamentalmente al cuidado del hogar com al soporte a la autonomía personal.
- c) Actuaciones de soporte a las personas cuidadoras no profesionales: las personas cuidadoras no profesionales constituyen la red natural de atención a las personas beneficiarias del servicio. Las actuaciones de soporte estaran destinadas a mejorar las capacidades de cura, así como prevenir situaciones de agotamiento emocional de las personas cuidadoras no profesionales.

2.2. La misión del SAD es:

- a) Alargar el tiempo de estancia en el domicilio y al propio entorno.
- b) Potenciar la calidad de vida de la persona, el entorno relacional y la familia.



Ajuntament de **Vilassar de Mar**

- c) Ofrecer soporte en los momentos críticos para evitar la claudicación.
- d) Hacer detección precoz de situaciones de riesgo.
- e) Mantener y promover la autonomía.

2.3. Los objetivos del SAD

El objetivo principal del servicio es atender las carencias de autonomía personal, cubriendo las necesidades básicas de la vida diaria y las necesidades relacionales de las personas, conducente a evitar procesos de deterioro personal y / o social.

Son objetivos del servicio básico de ayuda a domicilio:

- a) Promover una mejor calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas del municipio de Vilassar de Mar, potenciando su autonomía personal y unas condiciones adecuadas de convivencia en su propio entorno familiar, social y comunitario.
- b) Apoyar a personas y / o familias con dificultades para afrontar las actividad de la vida diaria, favoreciendo el desarrollo y / o la recuperación de las capacidades personales.
- c) Prevenir y / o compensar la pérdida de autonomía personal apoyando para realizar las activados de la vida diaria y / o mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad.
- d) Potenciar la autonomía personal y familiar para la integración en el entorno habitual promoviendo su participación.
- e) Dar apoyo a las personas cuidadoras no profesionales de familiares en situación de dependencia, especialmente aquellas con sobrecarga emocional.
- f) Ser elemento de detección de situaciones de necesidades que puedan requerir otras intervenciones sociales o de otros ámbitos.
- g) Evitar o retrasar los internamientos en centros residenciales de aquellas personas que debido a carencias de tipo físico, psíquico o social no puedan continuar viviendo en su domicilio sin ayuda o apoyo, y sin que ello represente un riesgo para ellos.
- h) Dar apoyo y orientación a aquellas familias que tienen a su cargo menores y se evidencia una falta de pautas que suponen un riesgo para el menor.

2.4. Los principios del SAD son:

- a) El respeto y la dignidad en el trato a las personas usuarias.
- b) Equidad hacia la accesibilidad al servicio y en cuanto la prestación de servicios.
- c) La confidencialidad para con la protección de datos referentes a la persona usuaria y compromiso con el proceso.
- d) La autonomía: Se fomentará y potenciará, en la medida de lo posible, el mantenimiento y la mejora de la autonomía de las personas, la toma de las propias decisiones y el tener el control sobre la vida de uno mismo. En este sentido, el servicio pretende mantener y potenciar las habilidades, recursos y redes de apoyo para permitir a las personas maximizar su bienestar y ser lo más autónomas posible.



- e) La participación de las personas usuarias, del cuidador principal y de su unidad de convivencia.
- f) La personalización del servicio.
- g) Profesionalidad con respecto a las competencias técnicas y las actitudes, motivación y compromiso del equipo.

CAPÍTULO II. ACTUACIONES

Cláusula 3. Actuaciones de carácter personal

Las actuaciones de carácter personal se llevan a cabo a través de un/a Trabajador/a familiar e incluyen las siguientes tareas:

3.1. Tarea de tipo asistencial:

- a) Apoyo en la higiene y cuidado personal. Esto incluye lavado corporal completo, en baño o ducha; lavado de partes corporales; lavado de cabeza, ayuda al baño o ducha, así como otras tareas relacionadas con la higiene personal; ayuda a vestirse, afeitado, aplicación de cremas, y otras tareas relacionadas con el cuidado personal.
- b) Cuidado y control de la alimentación: la organización de las comidas, la preparación y el cocinado de los alimentos, la ayuda a la ingestión de alimentos en los casos que sean necesario.
- c) Acompañamiento para hacer compras, o compras a cargo de la persona usuaria del SAD
- d) Cuidado de la salud y control de la medicación: administración de la medicación y realización de pequeñas curas de acuerdo con las prescripciones médicas y siempre que no exista ningún riesgo para la evolución de la enfermedad, excepto en aquellos casos en que sea exigible un título sanitario.
- e) Movilización dentro del hogar: ayudar a levantarse y meterse en la cama, caminar y sentarse, así como realizar movilizaciones y cambios posturales en situaciones de incapacidad del usuario para colaborar en su movilización y otras ayudas físico-motrices.
- f) Realización de gimnasia pasiva y / o ejercicios rehabilitadores para incentivar la autonomía personal y el mantenimiento de salud.
- g) Utilización de aparatos técnicos y de movilización (grúas, sillas de ruedas, sillas de baño, etc) si la persona las requiere.
- h) Apoyo al cuidador en sus tareas.
- i) Cuando alguna de las tareas anteriormente mencionadas (higiene personal, ayudar a levantar de la cama, ayudar en las comidas, etc.) lo requiera, se entiende que se incluyen tareas



complementarias como, por ejemplo, dejar en condiciones correctas de limpieza y orden el baño, la cocina o hacer la cama.

3.2. Tareas socioeducativas:

- a) Facilitar el aprendizaje de hábitos relacionados con el cuidado del hogar y la organización doméstica, el cuidado personal y la atención a la infancia, personas mayores, personas en situación de dependencia, personas con problemáticas de salud mental, etc .
- b) Acompañar fuera del hogar para posibilitar la participación del usuario / a en actividades de carácter educativo, terapéutico o social con el objetivo de refuerzo de las capacidades personales, promoción social y refuerzo de las redes relacionales.
- c) Acompañamiento fuera del hogar, cuando éste resulte imprescindible, para la realización de diversas gestiones como visitas médicas y tramitación de documentos y otros.
- d) Cualquier otra tarea que las técnicas y técnicos de los Servicios Sociales Básicos de Vilassar de Mar valoren necesaria y quede recogida en el plan de atención social individual, familiar o convivencial.

Cláusula 4. Actuaciones de carácter doméstico

Son actividades y tareas llevadas a cabo por un/a auxiliar del hogar, destinadas fundamentalmente al cuidado del hogar destinadas a mantener en condiciones de orden e higiene el hogar y sus pertenencias de uso cotidiano.

Incloye las siguientes tareas:

- a) Limpieza o ayuda a la limpieza cotidiana del hogar y a su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad, utilizando productos debidamente homologados.
- b) Limpiezas extraordinarias antes de iniciar el servicio.
- c) Lavado, planchado y repaso de la ropa.
- d) Realización de tareas de limpieza puntuales.
- e) Detección e información de cambios en el entorno o en la situación de las personas usuarias que afecten a su nivel de autonomía y por tanto a sus necesidades
- f) Cualquier otra tarea que las técnicas y técnicos de los Servicios Sociales Básicos (SSB) de Vilassar de Mar valoren necesaria y quede recogida en el plan de atención social individual, familiar o convivencial.
- g) Las personas usuarias del servicio deberán de procurar disponer en su domicilio de los utensilios y productos necesarios para la realización de la tarea en el hogar, que en cualquier caso correrán a su cargo.



Cláusula 5. Actuaciones de soporte a las personas cuidadoras no profesionales

Las actuaciones son asesoramiento, soporte técnico en la utilización de técnicas y herramientas de atención a la persona y soporte emocional.

Cláusula 6. Tareas excluidas

Se excluyen expresamente de esta contratación, los servicios y prestaciones siguientes:

- Limpiezas de carácter extraordinario que no estén propuestas en el plan de Trabajo.
- Las funciones y tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieran una especialización.
- Aquellas tareas que supongan riesgo físico para la persona trabajadora que preste el servicio o que pongan en peligro su seguridad y salud de conformidad con la normativa de prevención de riesgos laborales.

Cláusula 7. Horario del servicio

7.1 Horario de prestación del servicio

Se garantizará la prestación del servicio en los horarios siguientes:

- a) Jornada diurna, de las 7:00h a las 22:00h, de lunes a sábados.
- b) Jornada nocturna, de las 22:00h a las 7:00 h, de lunes a sábados.
- c) Jornada de domingos y festivos diurna, de las 7:00h a las 22:00h.
- d) Jornada de domingos y festivos nocturna, de las 22:00h a las 7:00h.

El servicio de limpieza se prestará íntegramente en horas diurnas (de lunes a viernes)

La modificación del servicio, incluida la necesidad de prestar servicios en horas nocturnas (a partir de las 22:00h y antes de las 7:00h) o festivos (domingos y festivos), deberá de ser comunicada al contratista como mínimo 24 horas antes de la prestación del servicio.

Se intentará canalizar la atención domiciliaria preferentemente en la franja de jornada diurna.

El contratista deberá de garantizar la disponibilidad de personal en las horas de mayor concentración (8:00-11:00 horas) de servicio para cubrir todas las demandas.

7.2 Anulación de servicio

El usuario deberá comunicar a la empresa, cualquier ausencia que impida la realización del servicio. La empresa registrará y comunicará este incidente a SSBB y será un servicio no prestado.

En caso de ausencias repentinas que no se hayan podido planificar ni comunicar previamente (ingreso hospitalario, o usuario que no abre la puerta pasado 15 minutos), el servicio se facturará al Ayuntamiento con el importe íntegro del Servicio no prestado.



Ajuntament de **Vilassar de Mar**

Cláusula 8. Durada del servicio

La unidad de medida de este servicio, a efectos de asignación y facturación, será la hora profesional de atención, entendiéndose por este concepto 50 minutos efectivos de atención en el domicilio y 10 minutos de desplazamiento.

La unidad de medida del servicio incluye el resto de costes indirectos resultantes de la imputación de conceptos como:

- a) actividades de planificación y gestión del servicio, coordinación y supervisión.
- b) formación permanente.
- c) transporte y desplazamientos superiores a 10 minutos entre los diferentes domicilios.
- d) costes de los medios materiales, técnicos o humanos necesarios para prestar adecuadamente el servicio.

CAPÍTULO III. SAD DEPENDÈNCIA Y SAD SOCIAL

Cláusula 9. Personas usuarias

El servicio se destina a las personas y/o unidades de convivencia siguientes:

9.1. SAD Dependencia:

- Personas en situación de dependencia con el grado y nivel que contempla la implementación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía personal y Atención a las Personas en situación de dependencia.

9.2. SAD Social:

- Personas y / o unidades de convivencia con falta de autonomía personal que se encuentran con graves dificultades para poder realizar las tareas habituales de la vida cotidiana, por motivos físicos, psíquicos y / o sociales, de acuerdo con los criterios desarrollados por los servicios sociales básicos de Vilassar de Mar, sin grado de dependencia aún asignado. Principalmente, personas que viven solas y no tienen apoyo familiar y / o social para atender sus necesidades básicas o que viven con otras personas que no pueden atender estas necesidades.
- Personas y / o unidades de convivencia en situación de riesgo social. O bien personas y / o unidades de convivencia en situaciones de falta de capacidades o hábitos para el autocuidado, y / o dificultades para la atención a los miembros de la familia, priorizando los niños y otras personas en situación de vulnerabilidad, que pueden convertirse en situaciones de riesgo.

En ambas tipologías de perfil de usuarios será imprescindible estar en situación legal de empadronamiento en el municipio de Vilassar de Mar y residencia efectiva. El servicio no se prestará fuera del término municipal de Vilassar de Mar.

Cláusula 10. Relaciones con personas usuarias

El contratista debe prestar el servicio a aquellas personas que le sean indicadas desde los Servicios Sociales Básicos de Vilassar de Mar, que a todos los efectos son consideradas usuarias del servicio. El referente de cada caso y el contratista deben rellenar la ficha de servicio para cada persona usuaria



del servicio, donde constarán los datos de la persona, los objetivos, la temporalidad, etc. El contratista garantizará que el personal a su cargo que preste la atención directa, favorezca una buena relación con el usuario como base de la prestación del servicio y eluda cualquier conflicto personal con las personas usuarias. El contratista deberá informar expresamente al referente de los Servicios Sociales Básicos, a través de los canales de coordinación establecidos, de cualquier incidencia que tengan lugar durante la prestación del servicio. El contratista tiene que informar a las personas usuarias de las características del servicio, así como, de los mecanismos para comunicar cualquier consulta, incidencia y queja o anulación del Servicio. El contratista deberá facilitar un número telefónico y otros medios de comunicaciones en su caso a la persona usuaria para favorecer las comunicaciones referentes al seguimiento del SAD. La empresa contratista deberá garantizar un servicio de SAD con las siguientes condiciones:

a) Acceso a la vivienda:

- Queda prohibido que ningún trabajador de la empresa adjudicataria entre en el domicilio de la persona usuaria, si éste u otro familiar no está en el domicilio.
- El usuario del servicio será la encargada de facilitar el acceso a la vivienda. En caso de estar imposibilitada para abrir, esta misma persona delegará en un familiar, persona de confianza que será el encargado de dar acceso a la vivienda o bien la trabajadora familiar pertinentemente autorizada.

b) Guarda y custodia de llaves de la vivienda:

- En caso de que la persona no dispusiera de ningún apoyo para abrir será la adjudicataria, de acuerdo con la usuaria, la responsable de las claves.
- La guarda y custodia de las claves de vivienda será efectiva mediante el apoyo de un documento contractual donde constará el consentimiento de las partes implicadas: usuarios y empresa adjudicataria.

c) Gestiones económicas:

- Queda prohibido que el personal de la empresa adjudicataria de atención directa, proceda al cobro de los haberes, de la persona usuaria, de ningún tipo. El incumplimiento de esta prohibición y la enmienda de las consecuencias que se deriven será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria.
- El personal adscrito al servicio podrá realizar pequeñas compras por encargo de la persona usuaria, siempre que esta tarea sea incluida en el pacto de prestación del servicio.
- Queda prohibido que el personal adscrito al servicio reciba de la persona usuaria ningún tipo de gratificación, donación o prestación económica.

d) Quejas, reclamaciones y sugerencias

- La empresa debe informar a la persona usuaria y su entorno del proceso para formular quejas, reclamaciones y sugerencias. El proceso debe ser comprensible, accesible y se facilitará por escrito.
- La empresa deberá responder por escrito cualquier queja, reclamación o sugerencia por un plazo no superior a 48 horas.



- La empresa deberá registrar y clasificar todas las quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritos recibidos. En el registro deberán constar datos básicos (usuario, hora, día, contenido etc.) la tipología, acciones que se han llevado a cabo para resolverla, la respuesta dada y el tiempo de respuesta.
- Las quejas o reclamaciones consideradas graves se pondrán en conocimiento del Ayuntamiento de forma inmediata.

CAPÍTULO IV. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Cláusula 11. Planificación del servicio

11.1. Responsabilidades del Ayuntamiento:

- a) Hacer la planificación global del servicio y dar información genérica e individualizada a la ciudadanía sobre los servicios y los derechos de acceso y de prestación previstos en la normativa que los regule.
- b) Atender a los beneficiarios potenciales, identificar las necesidades, realizar el diagnóstico e identificar los problemas de autonomía personal y funcional de los usuarios potenciales y, en su caso del nivel de prioridad en el acceso al servicio, así como presentar los profesionales a los usuarios de servicios.
- c) Valorar y prescribir el servicio a cada persona y / o familia, así como establecer objetivos generales de trabajo, definir las tareas a realizar y la modalidad de atención y el tipo de seguimiento.
- d) Comunicar a la empresa de la alta con toda la información relevante que corresponda: identificación de la persona usuaria, problemática y objetivos de la intervención, intensidad, franja horaria y tareas a desarrollar.
- e) Cumplimentar el documento de acuerdos para la prestación del servicio (Pacto de prestación del servicio).
- f) Designar el personal técnico responsable de la coordinación y el seguimiento del pacto de prestación del servicio.
- g) Poner en conocimiento de la entidad adjudicataria cualquier cuestión relativa al caso, que pueda ser objeto de actitudes y medidas preventivas, especialmente en supuestos de enfermedades infecciosas y contagiosas, enfermedades mentales y drogodependencias.
- h) Informar con diligencia de las modificaciones que puedan ocurrir en relación con los circuitos de trabajo, los criterios de trabajo o en el manual de procedimientos y que afecten a la prestación de servicios de atención domiciliaria.
- i) Según el perfil del caso, posibilidad de que un profesional de servicios sociales de atención primaria acompañe a la empresa en la primera visita de presentación del servicio de atención domiciliaria.



j) Seguimiento y evaluación periódica de la atención mediante protocolos individualizados aportados por la empresa adjudicataria, a través de su personal de coordinación. Estos protocolos deberán estar previamente aprobados por el Ayuntamiento.

k) Dar las directrices y las instrucciones para el correcto cumplimiento del contrato, y para mantener o restablecer la calidad debida en la prestación, así como para imponer las correcciones pertinentes.

l) Garantizar la autonomía de gestión del adjudicatario en los márgenes de las condiciones definidas en este pliego de condiciones.

11.2. Responsabilidades de la adjudicataria:

Sin perjuicio de las obligaciones que puedan estar incluidas en el pliego de cláusulas administrativas de esta licitación, la entidad contratada, asumirá las responsabilidades siguientes:

a) Asegurar la calidad técnica de la prestación del servicio a los usuarios, mediante la contratación de personal formado y preparado con la calificación exigida para la prestación del servicio, la adecuada supervisión y control de la gestión y prestación.

b) Presentar propuesta para la organización del servicio respecto a la gestión técnica y administrativa adecuándola a los estándares de calidad establecidos en este Pliego.

c) Plantilla necesaria y formada dando cumplimiento al Convenio Laboral de aplicación.

d) Disponer de instrumentos de gestión informática avanzados para la gestión del servicio así como las incidencias y quejas. Sistema al que se deberá garantizar que los profesionales del Ayuntamiento tengan acceso.

e) Acreditar que dispone de sistema de control presencial externo de los trabajadores a domicilio y entregar de forma periódica un informe detallado de su cumplimiento y de forma puntual, si es necesario.

f) Hacer propuestas de modificación de servicios y tareas en base a la evaluación continua de la situación de la persona atendida.

g) Tener actualizado el expediente de la persona usuaria en el que se especifique como mínimo los elementos claves de la valoración, los problemas identificados, los objetivos, la propuesta de actividades, los indicadores de evaluación y la evolución.

h) Informar a los responsables del Ayuntamiento de las incidencias y de cualquier circunstancia que pueda suponer un cambio o modificación de los servicios. No se podrá hacer ningún cambio de horario ni de tareas sin el visto bueno de los referentes de los Servicios Sociales Básicos.



- i) Garantizar la atención telefónica directa a los usuarios con un número de teléfono gratuito en una franja horaria mínima entre las 7.00 y las 22.00 de lunes a domingo, por comunicación de incidencias del servicio.

Cláusula 12. Inicio, prestación y coordinación del servicio

12.1. Responsabilidades del Ayuntamiento:

- a) Fijar los objetivos del servicio y establecer las franjas horarias óptimas de prestación del mismo.
- b) Dotar de toda la información necesaria del caso a la entidad adjudicataria para favorecer la adecuación del servicio a las necesidades y preferencias de la persona usuaria.
- c) Fijar los precios del servicio a la persona usuaria, en caso que corresponda.
- d) Gestionar y evaluar los servicios. La evaluación se ponderará a través del cumplimiento de los acuerdos establecidos, la gestión eficiente de elementos comunicativos (notificación del cambio de estado personal de los usuarios) y la aplicación y modificación de tareas atendiendo a nuevas realidades de las personas usuarias que puedan surgir.
- e) Determinar las normas de identificación y control del personal designado por el contratista para la prestación de los servicios.
- f) Hacer seguimiento y evaluación periódica de la atención mediante protocolos individualizados aportados por el contratista, a través de su personal de supervisión.
- g) Dictar las órdenes y las instrucciones para el correcto cumplimiento del contrato, y para mantener o restablecer la calidad debida de la prestación, así como para imponer las correcciones pertinentes.
- h) Controlar y validar mensualmente las facturas.
- i) Pedir el perfil profesional (trabajadora familiar o auxiliar del hogar) que atenderá cada servicio, según sus características y problemáticas. También se reserva el derecho de poder pedir el cambio del profesional adscrito por la adjudicataria a la prestación del servicio en caso de prestación deficiente.
- j) Informar con diligencia de las modificaciones que puedan ocurrir en relación con los circuitos de trabajo o con el manual de procedimientos que afecten a la prestación de servicios de Atención domiciliaria.
- k) Atender las quejas, reclamaciones y sugerencias que lleguen por parte de las personas usuarias del servicio y dar la respuesta correspondiente.



- l) Controlar de forma permanente la prestación del servicio, por lo que podrá inspeccionar en todo momento las tareas que se estén desarrollando.
- m) Proponer las modificaciones en la prestación del servicio que valore necesarias para cumplir con el interés público.
- n) Velar por el cumplimiento de la normativa reguladora del servicio.
- o) Solicitar a la entidad adjudicataria los informes y la documentación que estimen pertinentes, así como cualquier otra que establezca la legislación vigente.

12.2. Responsabilidades de la adjudicataria:

- a) Organizar y garantizar la prestación del servicio de acuerdo con los criterios establecidos en los pliegos y desarrollar las tareas siguiendo los protocolos y procedimientos definidos.
- b) Recibir el pedido y proponer horarios de atención ajustadas a la demanda del servicio de acuerdo con la disponibilidad de recursos asegurando el cumplimiento de los objetivos y la cobertura de las necesidades y preferencias de la persona usuaria.
- c) Garantizar el inicio de la prestación efectiva del servicio en el plazo máximo de cinco días laborables en situaciones ordinarias a partir de la recepción del pedido.

La garantía de inicio de prestación efectiva se activará con un máximo de 24 horas para situaciones de urgencia según criterio profesional de los SSB.

- d) Hacer la presentación inicial de los servicios en el domicilio de la persona usuaria acompañado por el profesional que realizará el servicio, y en su caso, por el profesional designado por el Ayuntamiento.
- e) Firmar el acuerdo de prestación de servicio con la persona usuaria y hacerlo llegar al servicios sociales.
- f) Garantizar la calidad técnica de la prestación del servicio a las personas usuarias mediante la adecuada supervisión y control de la gestión. Para tal fin se establecerán las siguientes medidas básicas de coordinación:

- Realizar visitas domiciliarias de seguimiento, urgencias y valoración de los servicios prestados.
 - Para los casos ordinarios estas serán, como mínimo, cada seis meses, y por los casos de riesgo, cada tres meses.
- Coordinar el equipo de atención directa



- De forma continua para gestionar el día a día del servicio, mediante llamadas y reuniones puntuales, para planificar y efectuar seguimiento de los servicios que lo requieran
 - De forma mensual y presencial para supervisar el equipo de atención directa y efectuar un seguimiento del caso
- g) Garantizar un sistema de control presencial de los profesionales de atención directa que dispondrán de un dispositivo que les permita conocer las tareas a realizar en cada caso.
- h) Velar por el cumplimiento del pacto de prestación, arbitrando las medidas oportunas para el seguimiento de la ejecución de los servicios y de acuerdo siempre al plan de atención social individual, familiar o convivencial de los servicios sociales básicos.
- i) Garantizar la adecuada integración y coordinación de los diferentes servicios que se prestan a un mismo usuario.
- j) Hacer propuestas de cambios de servicios prestados.
- k) Comunicar por escrito al responsable municipal del servicio cualquier incidencia que pueda perjudicar o entorpecer el funcionamiento del servicio.
- l) Garantizar el referente del caso la información de los casos asignados y su seguimiento, dentro de los plazos establecidos según los protocolos.
- m) Informar de los cambios / incidencias que se produzcan en la situación y el estado de la persona usuaria que afecten a la atención de sus necesidades y / o preferencias.
- n) Comunicar las bajas de servicios por escrito.
- o) Comunicar, según se acuerde, las incidencias relativas al personal que pueden afectar a la prestación del servicio, tales como permisos, cambios o suplencias.
- p) Coordinación con el equipo de profesionales de Servicios Sociales Básicos del Ayuntamiento con una frecuencia mínima mensual, y en su caso, con la participación de los profesionales que intervienen directamente en domicilios.
- q) Presentar, con periodicidad mensual, un documento donde se recoja la facturación diferenciando los servicios de SAD social y SAD dependencia, de la misma manera que se diferenciarán las horas de trabajadora familiar y las horas de auxiliar del hogar.
- r) Facilitar a la persona asignada por el Ayuntamiento de Vilassar de Mar documentación por escrito del trabajo realizado según los formularios y formatos (papel y / o electrónico) que se establezca. Dicha documentación podrá ser requerida a petición del Ayuntamiento en cualquier momento de la duración del contrato y incluirá la información sobre el



Ajuntament de **Vilassar de Mar**

seguimiento de los casos de SAD, grado de consecución de objetivos recogidos en el Plan de Trabajo y su evaluación, incidencias y resolución.

s) Evaluar y controlar la calidad de los servicios prestados.

Cláusula 13. Evaluación del Servicio. Plan de calidad

Los estándares de calidad que debe cumplir la adjudicataria del servicio serán:

- a) Cobertura de servicios ordinarios en un plazo máximo de cinco días laborables a partir de la recepción de la solicitud.
- b) Cobertura de los servicios urgentes en un máximo de 24 horas a partir de la recepción de la solicitud.
- c) Presentación conjunta de la coordinadora del servicio y la trabajadora en el domicilio antes del inicio del servicio o el mismo día del inicio.
- d) En un máximo de 15 días, la entidad contactará con el usuario y / o la familia para valorar la adaptación del servicio a las necesidades, expectativas y preferencias.
- e) Ningún usuario tendrá más de 3 cambios de profesional de atención en un mes.
- f) Visitas de seguimiento presencial por parte de la coordinadora del servicio: cada 3 meses en casos de riesgo y cada 6 en casos ordinarios. Existirá constancia escrita del resultado de la visita.
- g) La coordinadora técnica de la entidad adjudicataria se reúne de forma presencial, como mínimo una vez al mes con las trabajadoras del servicio. Hacer reuniones de seguimiento con los profesionales de la empresa que prestan los servicios a los domicilios, para garantizar la calidad y adecuación de los servicios que se están prestando.
- h) La respuesta a cualquier queja y / o reclamación se efectuará en un máximo de 48 horas a partir de la recepción de la misma.
- i) Reuniones de coordinación entre el equipo de profesionales de Servicios Sociales Básicos del Ayuntamiento con una frecuencia mínima mensual.
- j) Reuniones de coordinación trimestrales para la evaluación del servicio entre los responsables de la entidad adjudicataria y el Jefe de la Unidad de Servicios Sociales del Ayuntamiento.
- k) Seguimiento mensual del Cuadro de Mando Integral diseñado por el servicio. Envío mensual por escrito de los resultados de los indicadores que se derivan.
- l) Realizar una memoria anual del servicio que deberá presentar en el plazo y contenido que se estaba en la cláusula 17.

CAPÍTULO V. RELACIONES CON EL CONTRATISTA

Cláusula 14. Coordinación administrativa del servicio entre la empresa adjudicadora y el Ayuntamiento.



El contratista designará un responsable de la coordinación administrativa del servicio, que será el interlocutor de la empresa ante el Ayuntamiento para efectuar el seguimiento del funcionamiento del servicio y resolver cualquier incidencia en relación con el desarrollo del contrato.

La empresa adjudicataria será responsable de la aplicación efectiva de las instrucciones, protocolos y procedimientos establecido. La coordinación para revisar el funcionamiento global del servicio, la distribución de recursos del estado de ejecución se realiza con la persona designada por el Ayuntamiento de Vilassar de Mar.

La empresa adjudicataria es responsable de que la coordinación administrativa del servicio comparta la información sobre los resultados obtenidos, revise la actuación del personal, revise la calidad de los trabajos, revise el nivel de respuesta alcanzado por la organización de la empresa durante el desarrollo del servicio, control de horarios e incidencias.

La empresa adjudicataria debe identificar, comunicar y actualizar el sistema de información, las bajas producidas en los usuarios del servicio, horas de servicio realizadas según tipología SAD y disciplina profesional.

Cláusula 15. Coordinación técnica del servicio

El contratista designará un coordinador técnico del servicio con el objetivo de revisar las demandas, realizar la distribución de recursos, el funcionamiento ordinario del servicio y el nivel de incidencias que se pueda dar.

Las tareas de coordinación técnica, en representación de la empresa adjudicataria, son las siguientes:

- a) Revisar el cumplimiento de los protocolos y prestaciones de servicios para cada usuario.
- b) Evaluar la evolución de los casos a través de los protocolos.
- c) Realizar propuestas sobre cambios en la intensidad o variedad de los servicios prestados en un domicilio a través de comunicaciones internas de seguimiento.
- d) La empresa contratista deberá entregar, a petición de SSBB, un informe de seguimiento con los indicadores del Plan de Trabajo tales como los objetivos propuestos, los objetivos alcanzados y las propuestas de mejora.
- e) Mantener comunicaciones internas de seguimiento de los casos de forma periódica y en casos urgentes y / o extraordinarios y por petición de los técnicos de SSBB, intensificando las comunicaciones con un seguimiento más exhaustivo.

Cláusula 16. Obligaciones del contratista

El contratista, sin perjuicio de las responsabilidades y tareas descritas en las cláusulas anteriores, debe llevar a cabo la prestación objeto de este contrato con la debida diligencia y asumir, entre otras, las siguientes obligaciones en relación a la organización técnica :



- a) Disponer de una organización técnica, económica y de personal adecuada para ejecutar, con la debida calidad técnica y eficacia, la prestación objeto del contrato.
- b) Garantizar la correcta atención a las personas usuarias, de acuerdo con el plan de atención social, individual, familiar o convivencial establecido. Asimismo, debe informarles de las tareas a desarrollar y otras cuestiones que se hayan acordado previamente con el referente del caso.
- c) Informar a la persona de referencia de Servicios Sociales de cualquier actuación que involucre a los usuarios del servicio si se encuentra fuera de las condiciones previamente establecidas para la gestión del servicio.
- d) Cuando durante la realización de los servicios se den incidencias de los trabajadores que prestan el servicio, la empresa adjudicataria, debe garantizar la continuidad del servicio, previa comunicación a servicios sociales, a la familia o persona a la que se preste el servicio. Si los casos son dentro de familias donde la tarea fundamental es la educativa habrá que negociar la sustitución o no, según sea pertinente dentro del plan de atención social individual, familiar o convivencial de los servicios sociales básicos.
- e) Cuando durante la realización de los servicios se den incidencias que afecten a las personas usuarias del SAD (ej: problemas de salud, accidentes domésticos y en general cualquier otra que ponga en peligro la integridad física de la persona) la empresa adjudicataria garantizará que el personal adscrito al servicio debe seguir un protocolo de actuación, y:
 - Comunicar inmediatamente a la empresa adjudicataria de la que depende, a fin de que la empresa lo comunique al profesional de referencia de los servicios sociales básicos y la indique otras actuaciones a realizar
 - Permanecer en el domicilio hasta que su presencia no sea necesaria. En caso de que se valore que la vida de la persona está en peligro avisará primero a los servicios pertinentes para resolver la situación (de urgencia, médicos, etc.).
- f) Comunicar al Ayuntamiento de Vilassar de Mar la incorporación de alumnos de centros de formación profesional de trabajo familiar como acompañantes de los trabajadores que realicen la prestación de los servicios. En ningún caso estos alumnos prestarán este servicio. Esta incorporación se podrá llevar a cabo siempre que el Ayuntamiento esté de acuerdo.
- g) Comunicar al Ayuntamiento de Vilassar de Mar las personas que, en su nombre, realizarán la coordinación técnica y la coordinadora administrativa del servicio.
- h) Garantizar la correcta ejecución del trabajo administrativo a fin de llevar el control de horas realizadas, redacción de informes, memorias y otros.
- i) Garantizar los mecanismos necesarios para hacer efectiva la coordinación prevista en este pliego y en el pliego de cláusulas administrativas particulares.



- j) La empresa reservará, en su caso, dentro del horario laboral de los trabajadores y trabajadoras familiares u otros profesionales domiciliarios, el tiempo necesario para realizar las coordinaciones con los responsables del seguimiento de cada caso.
- k) Facilitar al Ayuntamiento de Vilassar de Mar la información que se solicite en relación con este contrato.
- l) Cumplir la legislación laboral vigente en las relaciones contractuales entre el adjudicatario y su personal adscrito a la prestación del servicio objeto de contrato.
- m) Cumplir con el reglamento de los servicios de atención domiciliaria, una vez aprobado por el Ayuntamiento.
- n) Cumplir la normativa vigente sobre la protección de datos de carácter personal.
- o) Cumplir los horarios y puntualidad pactados los servicios, avisando de cualquier incidencia que supere los 15 minutos.
- p) Mantener constante el personal asignado a cada caso y de no ser posible, informar, con un tiempo mínimo 7 días, a la referente del SAD del Ayuntamiento.
- q) Realizar de forma inmediata el cambio de personal de atención a domicilio, a petición de la referente del SAD del Ayuntamiento, si se detectan deficiencias en la prestación del servicio.
- r) Realizar el control de presencia del personal de atención directa en tiempo real en los servicios prestados y de gestión de la prestación del servicio.
- s) Garantizar la confidencialidad de todos los datos e información que para el objeto del contrato se le facilite en relación a los beneficiarios y el propio Ayuntamiento.
- t) Será responsable de los daños y perjuicios que su personal adscrito al servicio pueda sufrir y / o de los que éstos puedan ocasionar a los usuarios o terceros.
- u) Garantizar que el personal adscrito al servicio cumpla las medidas de seguridad e higiene y Salud laboral establecidas en la legislación vigente, garantice la confidencialidad, de acuerdo



con la legislación vigente y mantenga inexcusablemente el secreto profesional según la legislación específica de actuaciones profesionales al ámbito privado.

- v) Asumir el resto de obligaciones que se deriven de disposiciones legales aplicables.

Cláusula 17. Memorias

Anualmente la adjudicataria deberá presentar, antes del 30 de enero del año siguiente, una memoria correspondiente de la gestión del servicio de todos los servicios realizados. Este documento deberá mantener la estructura de los indicadores de seguimiento y evaluación del servicio propuestos por el servicio de SSB. Asimismo, el documento anual se confeccionará con datos de acuerdo con los criterios cuantitativos en cuanto a:

- a) Perfil de las personas atendidas, número personas atendidas y horas de atención.
- b) Número de servicios iniciados, tiempo de inicio de servicio, número de usuarios que han causado baja y motivo, número de quejas, respuestas y tiempo de respuesta. Visitas periódicas de seguimiento, seguimiento telefónico periódico, visitas presentación servicios, visitas urgentes y no programadas
- c) Horas de formación de los profesionales durante el periodo, así como contenido, asistencia y evaluación de la formación recibida. Horas de coordinación del servicio, número de profesionales con fecha del contrato de trabajo y horas de atención.
- d) Informe de seguimiento y una evaluación cuantitativa / valorativa de los usuarios (encuestas de satisfacción u otros sistemas).

Esta información será entregada por correo electrónico a la jefa de Unidad de Servicios Sociales y se propondrá revisión conjunta del contenido según el criterio profesional.

CAPÍTOL V PERSONAL

Cláusula 18. Personal

Para llevar a cabo el servicio objeto de este contrato, el contratista debe aportar el personal necesario de acuerdo con los perfiles profesionales requeridos.

En cuanto a la adscripción, subrogación del personal, la empresa adjudicataria deberá cumplir con lo establecido en el artículo 47 del IV Convenio Colectivo de empresas de atención domiciliaria de Cataluña o, en su defecto, lo que sea vigente en cada momento.

Se adjunta como anexo (II) la relación de personal a subrogar, según información facilitada por el actual adjudicatario del servicio.

Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por lo que tendrá los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrón y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral y de Seguridad Social, de Prevención de Riesgos Laborales, de Protección de datos y de Secreto Profesional referidas al propio personal a su cargo, así como todas las normas y condiciones establecidas mediante negociación colectiva, especialmente las condiciones salariales básicas establecidas en el convenio colectivo de trabajo para el sector.