

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA DEL MUNICIPIO DE SANTA CRISTINA DE ARO

Expediente:	884/2025
Código CPV:	“85320000-8” (Servicios Sociales)
Código Nuts:	512
Tipo de contrato:	Servicios
Tramitación:	Ordinaria
Procedimiento:	Abierto
Regulación:	No armonizada
Forma:	Varios criterios de Adjudicación

Presupuesto base de licitación (PBL): 310.693,76€ IVA incluido

Valor estimado del contrato (VEC): 657.236,80€ IVA excluido

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

TÍTULO I. OBJETO DEL CONTRATO

Cláusula 1. OBJETO Y ÁMBITO DEL CONTRATO

1.1. Objeto y ámbito

Es objeto del presente pliego la contratación para la prestación de los Servicios de Atención Domiciliaria (SAD) en el marco de los servicios sociales básicos del Ayuntamiento de Santa Cristina d'Aro y de conformidad con el artículo 17 de la Ley de Contratos del Sector Público 9/2017, de 8 de noviembre.

El Servicio de Atención Domiciliaria es el conjunto de actuaciones de ayuda, apoyo y atención social que se presta en el domicilio de la persona usuaria y/o familia, prestado por los profesionales adecuados que atienden a las necesidades básicas, relacionales y sociales de la persona. El servicio puede prestarse en cualquier etapa de su vida, con el objetivo de mantener a la persona en su entorno habitual y conseguir así su máximo nivel de calidad de vida, bienestar y autonomía.

El Servicio de Atención Domiciliaria en sus diversas modalidades forma parte de la Cartera de Servicios Sociales de Cataluña que, de acuerdo con la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, se regula mediante el Decreto 142/2010, de 11 de octubre.

Las dos tipologías de prestaciones que son objeto de la contratación y que conforman en conjunto el Servicio de Atención Domiciliaria del municipio de Santa Cristina d'Aro, consisten en:



- Servicio de Atención a domicilio (SAD):
 - Tareas de atención personal
 - Tareas de tipo socioeducativo: apoyo social y familiar y relación con el entorno
 - Tareas de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales/familiares.
- Servicio de Auxiliar del hogar (SALL):
 - Tareas de carácter doméstico y soporte al hogar
 - Tareas de limpieza de fondos o de choque (excepcionalmente)

El diagnóstico de la situación, la definición de las necesidades y el plan de trabajo para atender a la situación lo establece un profesional del Equipo Básico de Servicios Sociales (EBASP). Por tanto, la prestación se realizará según la valoración técnica de los servicios sociales básicos del municipio y para las personas que tienen reconocida una situación de dependencia, también según el acuerdo firmado en el Plan Individual de Atención (PIA).

El código CPV que corresponde es 85320000-8 (Servicios Sociales).

1.2 Régimen Jurídico

La Ley 7/85 reguladora de las bases de régimen local establece entre las competencias de los municipios: la prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social (art 25.2k) y la obligación de los municipios con población de más de 20.000 hab. de otorgar la prestación de servicios sociales (art. 26.1c).

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (BOE núm. 299, de 15/12/2006), define al Servicio de Atención Domiciliaria como el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia o empresas, acreditadas para el ejercicio de esta función.

La Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales, (DOGC número 4990, de 18 de octubre de 2007), el art. 21.2.j) menciona la atención domiciliaria bajo el título "Prestaciones de Servicio" y el apartado quinto de la disposición adicional primera afirma que la cartera de Servicios Sociales deberá incluir la atención domiciliaria. Por lo que hace referencia a su régimen de actuación, las entidades de iniciativa privada tendrán que cumplir con lo que determina el art.75 de esta ley.

Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales.

TÍTULO II. CONDICIONES TÉCNICAS
--

Cláusula 2. CONDICIONES TÉCNICAS

2.1. Definición del servicio

El Servicio de Atención a Domicilio es un servicio básico de competencia municipal, que forma parte de la cartera de servicios sociales de la Generalidad de Cataluña como prestación garantizada.

El servicio de atención a domicilio es el conjunto organizado y coordinado de acciones y prestaciones que se realizan en el hogar de la persona, ofreciendo una atención integral a personas y unidades de convivencia que tienen dificultades para permanecer o desarrollarse en su medio cotidiano.

Este conjunto de acciones, que configuran el nivel mínimo de atención a la persona, se realiza 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 los cuidados preventivos, asistenciales, socioeducativos y rehabilitadores y potenciando su autonomía personal, en su entorno habitual.

Tienen carácter asistencial, preventivo, socioeducativo por 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:

1. Actuaciones de carácter personal, socioeducativo y de apoyo a otras personas cuidadoras no profesionales:

1.1. Tareas de atención 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.

1.2. Tareas de tipo socioeducativo: apoyo social y familiar y relación con el entorno: Las actuaciones estarán dirigidas a apoyar en la adquisición o recuperación de habilidades sociales y de organización familiar y del hogar. Se orienta preferentemente a familias con menores a cargo en situación de vulnerabilidad.

1.3. Actuaciones de apoyo 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 estarán dirigidas a mejorar las capacidades de cuidado, así como prevenir situaciones de agotamiento emocional de las personas cuidadoras no profesionales.

2. Actuaciones de carácter doméstico: Limpieza y orden del hogar y, limpieza a fondo o de choque

2.1 Actuaciones de carácter doméstico: son actividades y tareas dirigidas fundamentalmente al cuidado del hogar como soporte a la autonomía personal.

2.2 Limpieza de fondo o de choque (excepcionalmente)

Las intervenciones del personal profesional tendrán que estar realizadas, programadas, supervisadas y evaluadas por personal profesional cualificado.

El Ayuntamiento asumirá el coste del kilometraje de los domicilios que se encuentren a 5 kilómetros o más del Ayuntamiento de Santa Cristina de Aro, dado que el territorio es extenso y supone un incremento del gasto por la empresa adjudicataria. El desplazamiento menor de 5 kilómetros será asumido por la empresa tal y como consta en el convenio colectivo.

2.2. Objectivos

El servicio deberá ejecutarse de acuerdo con las especificaciones y períodos contemplados en este Pliego.

a) Objetivos:

1.El objetivo del servicio es atender las carencias de autonomía personal, cubriendo las necesidades básicas de la vida diaria y las necesidades relacionales de las personas. Debe educar y facilitar su desarrollo, procurando que todas las acciones promuevan la autonomía y las capacidades de las personas usuarias, ayudándoles a resolver los problemas o limitaciones que les dificulta la mejora de su calidad de vida, con el fin de:

- Facilitar un nivel de atención personal, doméstico, social y/o ayudas técnicas suficientes para proporcionar, en los casos que sea necesario, la posibilidad de permanecer en su hogar y entorno social con la mejor calidad de vida y autonomía, de forma que mejore su bienestar evitando o retrasando un internamiento en centro residencial.
- Apoyar a personas y/o unidades de convivencia con dificultades para afrontar las actividades de la vida diaria, favoreciendo el desarrollo y/o recuperación de las capacidades personales.
- Potenciar la autonomía personal y la unidad de convivencia para la integración en el entorno habitual, promoviendo su participación y estimulando la adquisición de competencias personales.
- Prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía personal, apoyando para realizar las actividades de la vida diaria y/o manteniendo el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad.
- Apoyar a aquellas familias y/o unidades de convivencia que tienen a su cargo personas en situación de dependencia o que se encuentren en situación de riesgo social, previniendo situaciones de crisis y de deterioro o disminución de la calidad de vida de las personas en sus hogares.
- Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que por diversas circunstancias se encuentren limitadas en su autonomía personal.
- Promover la integración de la persona y/o familia en su entorno.
- Apoyar a las personas cuidadoras no profesionales de usuarios en situación de dependencia, especialmente a aquellas con sobrecarga emocional.
- Favorecer los cambios de actitud de comportamiento y facilitar que las personas usuarias descubran sus propias posibilidades, potenciando que adquieren conocimientos necesarios para mejorar su calidad de vida.
- Intervenir en situaciones de posibles desestructuraciones del núcleo familiar, así como en situaciones de progresivo deterioro de la persona y/o familia.
- Actuar como un elemento de detección, situaciones de riesgo y/o necesidad que puedan requerir otras intervenciones educativas, sociales o de otros ámbitos.

2. Cumplir con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas con Situación de Dependencia y la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales.

Cláusula 3. CARACTERÍSTICAS Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1. La atención domiciliaria es un paquete integrado de servicios que se prestan de forma coordinada a fin de garantizar una atención integral a las necesidades de los usuarios, dando una respuesta adecuada a las situaciones de necesidad que se presenten en cada caso. Este paquete de servicios, a su vez, está integrado en el conjunto de los servicios de la atención social primaria y los complementa.
2. Dependiendo del perfil y de las necesidades de la persona usuaria, así como de los objetivos propuestos en el plan de trabajo establecido para cada caso, el servicio podrá incluir las siguientes prestaciones:

3.1 Actuaciones de carácter personal y soporte:

1. Apoyo en la higiene y cuidado personal:
 - 1.1 Lavado corporal completo en baño o ducha.
 - 1.2 Lavado de partes corporales: cabeza, ayuda al baño o ducha, afeitado, así como otras tareas relacionadas con la higiene y cuidado personal.
 - 1.3 Mantener higiene personal en personas encamadas y/o incontinentes para evitar úlceras.
2. Cuidado y control de la alimentación.
 - 2.1 Preparación de comidas y cocinado de alimentos.
 - 2.2 Acompañamiento para realizar compras, o compras a cargo de la persona usuaria del SAD.
3. Cuidado de la salud y control de la medicación: administrar medicación y realizar pequeños cuidados, de acuerdo con las prescripciones médicas, salvo los casos en que sea exigible un título sanitario.
4. Realización de gimnasia pasiva y/o ejercicios rehabilitadores para incentivar la autonomía personal y el mantenimiento de salud.
5. Ayuda a la ingestión de alimentos.
6. Movilización dentro del hogar: ayuda a levantarse y acostarse, 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.
7. Desarrollo en 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 o personas con situación de dependencia.
8. Realizar compañía, tanto dentro del domicilio como fuera, para evitar situaciones de soledad y aislamiento: apoyo en las relaciones vecinales, familiares y de convivencia en su entorno, así como asistencia en la participación de actividades de carácter educativo, terapéutico o social y acompañamiento puntual en la realización de diversas gestiones como visitas médicas, tramitación de documentos y otros.
9. Cualquier otra tarea que las técnicas y técnicos de los Servicios Sociales Básicos de Santa Cristina de Aro valoren necesaria y quede recogida en el plan de atención social individual, familiar o convivencial.
10. Apoyo a los cuidadores no profesionales: reforzar, sustituir temporalmente, ayudar y/o motivar, para proporcionar descanso y liberar de tiempo a la familia.

11. Realización de gestiones y/o trámites oficiales, a petición y con la autorización expresa de la persona usuaria y la supervisión municipal.
12. Observar, detectar e informar de situaciones de riesgo de la persona.
13. Facilitar actividades de ocio en el domicilio. Apoyo a la realización de manualidades, lectura, juegos y actividades similares.
14. Otras funciones que determinen los profesionales de los servicios sociales de atención primaria del ayuntamiento dentro del plan de trabajo.

La unidad de medida de este servicio, a efectos de asignación y facturación, será la hora profesional de atención, entendiéndose por este concepto una hora (60 minutos) efectiva de atención en el domicilio más tiempo, por actividades y recursos necesarios para realizar esta prestación en las condiciones que se determinen (desplazamientos, formación, coordinación, supervisión, etc.).

El personal que realizará estos servicios deberá estar formado y en posesión de las titulaciones de trabajadores/as familiares, auxiliares de geriatría, integradores/as sociales, técnico especialista en atención sociosanitaria, auxiliar de ayuda a domicilio y aquellas que mencione el Convenio colectivo de trabajo de los trabajadores y las trabajadoras de atención domiciliaria y familiar de Cataluña.

3.2 Actuaciones de carácter doméstico y limpieza de choque:

La limpieza del hogar es el servicio de soporte destinado a mantener en condiciones de orden e higiene el hogar de la persona usuaria y sus pertenencias de uso cotidiano. Incluye:

1. Limpieza o ayuda a la limpieza cotidiana de la vivienda ya su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad: barrer, fregar el suelo, bajar la basura, quitar el polvo, hacer la cama, cambiar las sábanas, asear la cocina, limpiar el WC y el baño, limpieza de los cristales; así como otras que puedan derivarse de las anteriormente mencionadas dentro de la limpieza y que no estén descritas.
2. Limpiezas de fondo: servicios de limpiezas extraordinarias destinadas a acondicionar el hogar de la persona usuaria con carácter previo al inicio del servicio, cuando sea necesario para facilitar el mantenimiento ordinario y cotidiano de todos los espacios de la vivienda, interiores y exteriores.
- 3 Se contempla también limpiezas extraordinarias o de choque en hogares donde existe una situación de insalubridad y es necesaria una actuación inmediata.

La persona deberá disponer, en su domicilio, de los utensilios y productos necesarios para la realización de los trabajos, que, en cualquier caso, correrán a su cargo.

El auxiliar de limpieza a domicilio es el profesional encargado de realizar la limpieza del hogar, tanto habitual como puntualmente, bajo la supervisión de los profesionales que intervengan.

La unidad de medida de este servicio, a efectos de asignación y facturación, será la hora profesional de limpieza, entendiéndose por este concepto una hora (60 minutos) efectiva de atención en el domicilio más el tiempo por actividades y recursos necesarios para realizar esta prestación en las condiciones que se determinen (desplazamientos, formación, coordinación, supervisión, etc.).

Las titulaciones para los profesionales de actuaciones de carácter doméstico, no es necesaria una titulación específica reglada, pero será necesario tener conocimientos del reglamento en las actuaciones en los domicilios (tales como el secreto profesional, la normativa en las actuaciones

domiciliarias y otras necesarias para profesionales que ejercen su profesión en el ámbito privativo).

3.3 Modalidades de prescripción

La prescripción de los servicios de atención a domicilio viene determinada por la situación de las personas atendidas y por los objetivos de la actuación. Se definen cuatro modalidades de prescripción, aunque se agrupan en dos bloques:

BLOQUE 1 SAD DEPENDENCIA:

1. SAD Dependencia: es la modalidad que se dirige a las personas que son beneficiarias de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía y Atención a las personas en situación de Dependencia. Las características de esta modalidad, por tanto, se ajustarán a lo que determina este marco legal y, en concreto, las condiciones y estipulaciones de la prestación del servicio vendrán establecidas en el Plan Individual de Atención (PIA) validado por los órganos competentes y con las intensidades que se establezca. Siempre se tendrá en cuenta sin embargo la disponibilidad del Ayuntamiento dado que está vinculado a un contrato.

BLOQUE 2 SAD SOCIAL

2. SAD Social: es la modalidad dirigida a personas adultas en situación de riesgo o vulnerabilidad social debidas a situaciones de salud, autonomía funcional y/o personal y/o relaciones con el entorno social. Esta situación de riesgo o vulnerabilidades sociales requiere de apoyo para la recuperación o adquisición de habilidades de autocuidado y autosuficiencia en el desarrollo de las actividades cotidianas y, en su caso, de protección de las personas en situación de vulnerabilidad.

3. SAD Socioeducativo: es la modalidad de servicio que se dirige a apoyar en la adquisición y recuperación de habilidades sociales y de organización familiar y del hogar. Se orienta preferentemente a familias con menores de edad en situación de vulnerabilidad o riesgo social. Las características y duración de estos servicios vienen determinadas por la existencia de un plan de trabajo liderado desde el Equipo de Servicios Sociales de Atención Primaria y es de carácter temporal, entendiendo que la temporalidad viene determinada por los objetivos de este plan de trabajo.

4. SAD temporal: es la modalidad de servicio dirigida a la atención de personas en situación de fragilidad que presentan necesidades de apoyo para el desarrollo de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria, y que requieren una atención que no puede demorarse. Son personas con situación de necesidad sobrevenida y temporal derivada, por ejemplo, de un proceso de alta hospitalaria. Se trata de un servicio temporal para el que se establece una duración estándar de 1 mes que podrá ser ampliable según valoración del equipo de servicios sociales, o si necesita atención a más largo plazo, pasará a formar parte de una de las anteriores modalidades de atención.

Cláusula 4. DESTINATARIOS DEL SERVICIO.

Los criterios de admisión para acceder al Servicio de Atención Domiciliaria configurarán dos tipologías de perfil de usuario; personas usuarias de SAD Dependencia y personas usuarias de SAD Social.

- Los/las usuarios/as del servicio de SAD Dependencia serán aquellas personas que le haya sido reconocida su situación de dependencia según la Ley 39/2006, de 14 de diciembre,



de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

- Los/las usuarios/as del servicio de SAD Social serán aquellas personas con situación de falta de autonomía, personas sin red ni apoyo y que tengan dificultades para desarrollar las actividades de la vida diaria o con problemáticas familiares especiales por motivos físicos, psíquicos o sociales, de acuerdo con los criterios desarrollados por los servicios sociales básicos de Santa Cristina d'Aro, sin grado de dependencia todavía asignado.

Asimismo, serán potencialmente candidatas de SAD SOCIAL las personas o familias en procesos de convalecencia y carencia de autonomía temporal que dificulte o imposibilite la adecuada atención de los menores, de personas mayores o con discapacidad.

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

Cláusula 5. RELACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

1. La entidad adjudicataria deberá prestar el servicio a aquellas personas que le sean indicadas desde servicios sociales de Santa Cristina d'Aro que a todos los efectos serán consideradas usuarias del servicio municipal.

2. El referente de cada caso y el contratista deben cumplimentar la ficha de servicio por cada persona usuaria del servicio, donde constarán los datos de la persona, los objetivos, la temporalidad, etc.

3. La entidad adjudicataria garantizará que el personal a su cargo que preste la atención directa favorezca una buena relación con la persona usuaria como base de la prestación del servicio y eluda cualquier conflicto personal con las personas usuarias, respetando en todo momento el derecho a la intimidad, la dignidad de la persona y manteniendo inexcusablemente el secreto profesional.

4. La entidad adjudicataria tendrá que informar expresamente al referente de los Servicios Sociales, a través de los canales de coordinación establecidos, de cualquier incidencia que tengan lugar durante la prestación del servicio.

5. Con el fin de evitar posibles problemas de seguridad, la entidad adjudicataria se compromete a aceptar las órdenes que dicte el Ayuntamiento, para la identificación y control del personal designado para la prestación de los servicios a las personas usuarias.

6. El adjudicatario y el personal de la entidad adjudicataria tendrán que cumplir las medidas de Seguridad e Higiene y de Salud Laboral establecidas en la legislación vigente, y mantener inexcusablemente el secreto profesional. En general, deberá realizar sus funciones para con las personas usuarias del servicio de conformidad con las reglas de buena fe y diligencia.

7. Las personas usuarias tendrán que ser informadas de las características del Servicio, así como de los mecanismos para comunicar cualquier consulta, incidencia o queja a los servicios municipales correspondientes.

8. Para poder iniciar un servicio en el domicilio será imprescindible haber firmado el Pacto con el usuario, donde se acuerden las condiciones del servicio. El documento de prestación de Atención Domiciliaria deberá estar firmado por la Trabajadora Social de referencia de servicios sociales del Ayuntamiento y el usuario que acepta los servicios. Para la firma de este documento no es necesario que estén presentes todas las partes.

9. El usuario/a deberá ser informado con diligencia de cualquier incidencia o modificación que afecte a la prestación del servicio acordado, por la empresa adjudicataria.

10. El Ayuntamiento abonará a la empresa adjudicataria el kilometraje cuando el domicilio esté ubicado a más de 5 kilómetros a contar desde la ubicación del Ayuntamiento de Santa Cristina de Aro.

11. El adjudicatario/a no podrá suspender o resolver el contrato asistencial de prestación de servicios ni dejar de prestar el servicio con ningún usuario/a sin autorización escrita y previa del Ayuntamiento.

12. El servicio dentro del domicilio siempre se realizará con presencia del usuario/a.

13. La empresa adjudicataria deberá garantizar un servicio de SAD con las siguientes condiciones:

13.1 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.
- La persona usuaria del servicio será la encargada de facilitar el acceso a la vivienda. En caso de estar imposibilitada para abrir, esta misma persona delegará en familiar o persona de confianza que será el encargado de dar acceso a la vivienda.

13.2 Guarda y custodia de llaves de la vivienda:

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

13.3 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 subsanación 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.

13.4 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 debe facilitarse por escrito.
- La empresa deberá responder por escrito cualquier queja, reclamación o sugerencia por plazo no superior a 7 días.
- La empresa deberá registrar y clasificar todas las quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas recibidas. En el registro deberá 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.

Cláusula 6. HORARIO DEL SERVICIO.

1. Se realizará el servicio de atención a domicilio y limpieza del hogar entre las 7:30 y las 20:00h, de lunes a viernes exceptuando los días festivos.
2. La unidad de medida de este servicio, será la hora de atención o servicio (60 minutos) que incluye la prestación efectiva del servicio y el tiempo de desplazamiento. El tiempo destinado al desplazamiento de la Trabajadora Familiar o el Auxiliar del Hogar al domicilio del usuario/a en ningún caso podrá superar el 15% por hora de servicio (9 minutos).
3. Se incluye dentro del precio hora establecido por cada uno de los servicios:
 - El tiempo de atención directa de la persona usuaria en su domicilio.
 - El tiempo de trabajo de apoyo por la ejecución adecuada del servicio y su gestión.
 - Los tiempos o costes indirectos resultantes de la imputación de conceptos tales como actividades de coordinación, supervisión, formación permanente, transporte y desplazamientos entre personas usuarias y centros de trabajo (excluidos los desplazamientos desde y en el propio domicilio), desayunos de los/las trabajadores/as y/o pausas por el descanso, etc. las actividades de gestión que la empresa deba realizar.
 - Los costes derivados de los medios materiales, técnicos o humanos necesarios para prestar adecuadamente el servicio, así como la presentación del servicio en el domicilio del usuario/ay la firma del contrato correspondiente.

El adjudicatario/a tendrá que garantizar la disponibilidad del equipo de atención directa en las horas de mayor concentración de servicio para cubrir la demanda.

4. El Área de Servicios Sociales indicará en la empresa adjudicataria el horario preferente teniendo en cuenta las necesidades de las personas solicitantes y la valoración de la profesional referente. La empresa adjudicataria deberá velar por adaptarse a los horarios propuestos siempre que sea posible, teniendo en cuenta las necesidades y organización del servicio.
5. Anulaciones del servicio. La persona usuaria debe comunicar a la empresa, cualquier ausencia que impida la realización del servicio. La empresa registrará y comunicará este incidente al Área de Servicios Sociales 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.

TÍTULO III. RELACIÓN CON EL CONTRATISTA
--

Cláusula 7. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

La organización del servicio se estructurará de acuerdo con la siguiente distribución de tareas entre el Ayuntamiento de Santa Cristina d'Aro, que realizará mediante el Equipo Básico de Atención Social Primaria, y la entidad adjudicataria de la gestión del servicio.

7.1 Funciones del Ayuntamiento de Santa Cristina de Aro

El Equipo de atención social primaria del Ayuntamiento de Santa Cristina d'Aro se hará responsable de las siguientes tareas en la gestión del servicio:



1. Planificación global de la oferta e información genérica e individualizada a la ciudadanía sobre los servicios y derechos de acceso.
2. Seguir, evaluar y controlar el nivel de ejecución y calidad del servicio prestado, de forma periódica, mediante protocolos de desempeño individualizados que se acuerden entre el ayuntamiento y la empresa adjudicataria.
3. Recepción de la demanda y usuarios potenciales: identificar las necesidades, realizar el diagnóstico e identificar los problemas de autonomía personal y funcional, así como las situaciones de riesgo de las personas usuarias y, en su caso, del nivel de prioridad en el acceso al servicio.
4. Elaborar el plan de trabajo.
5. Establecer los objetivos de la atención y asignación del servicio en cuanto a modalidades, intensidades y franjas horarias óptimas de prestación.
6. Establecer y concretar la prestación del servicio con la persona usuaria y/o con la familia.
7. Remitir al adjudicatario/a el pedido de servicios a prestar y recibir la confirmación del momento de inicio del servicio.
8. Definir y precisar las tareas a realizar, lugar de realización, fecha de inicio y duración prevista con el usuario y/o con la familia.
9. Determinar las normas de identificación y control del personal designado por el contratista para la prestación de servicios.
10. Pedir el perfil profesional que atenderá a cada servicio, según sus características y problemáticas. También se reserva el derecho de poder solicitar el cambio del profesional adscrito por la adjudicataria a la prestación del servicio en caso de prestación deficiente.
11. Gestionar el cobro del precio público correspondiente, que se establecerá en el contrato asistencial firmado por la persona usuaria y que debe satisfacer por la prestación de servicio.
12. Cumplimentar el acuerdo de prestación del servicio (contrato) con la persona y se entregará copia al propio usuario o usuaria.
13. Realizar seguimiento y evaluación periódica de la atención a las personas usuarias, mediante protocolos individualizados aportados por el adjudicatario/a responsable de la prestación del servicio, a través de su interlocutor técnico.
14. Comunicar, por medio de los interlocutores establecidos, al adjudicatario/a cualquier modificación referida a los plazos de prestación del servicio, y tareas a realizar, así como las bajas temporales y definitivas.
15. Recoger y comunicar al adjudicatario/a las quejas y/o incidencias sobre la prestación del servicio, a fin de que las gestione, resuelva y dé una respuesta en un plazo máximo de 15 días.
16. Suspender los servicios, siendo los Servicios Sociales Municipales los únicos responsables por llevar a cabo esta función. Sin embargo, la suspensión deberá comunicarse al adjudicatario/a.
17. Controlar la prestación del servicio, por lo que podrá inspeccionar, en todo momento, las labores que se estén desarrollando.
18. Dictar las órdenes e instrucciones para el correcto cumplimiento del contrato, y para mantener o restablecer la debida calidad de la prestación, así como para imponer las correcciones pertinentes.



19. Control y validación mensual de las facturas.
20. Poner en conocimiento de la empresa 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.
21. 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
22. Solicitar a la entidad adjudicataria los informes y documentación que se estimen pertinentes. Así como cualquier otra que establezca la legislación vigente.

7.2 Funciones de la entidad adjudicataria

A título enumerativo y sin perjuicio de que por omisión se haya obviado alguna, serán:

1. Ejecutar los servicios y propuesta de horarios de atención, de acuerdo con las previsiones de este pliego y del pliego de cláusulas administrativas particulares.
2. Garantizar el inicio de la prestación efectiva del servicio en el plazo máximo de 72 horas en situaciones ordinarias a partir de la recepción del pedido.
3. Con el fin de iniciar el servicio se realizará una primera visita al domicilio por parte de la trabajadora familiar de los SSB, del representante de la empresa y del profesional que realizará el servicio en el domicilio.
4. La garantía de inicio de prestación efectiva se activará con un máximo de 24 horas por situaciones de urgencia según criterio profesional de los SSB.
5. Garantizar al referente del caso la información de los casos asignados y su seguimiento, en los plazos establecidos según los protocolos.
6. Informar de cualquier circunstancia que pueda suponer modificación del servicio. No se podrá realizar ningún cambio de horario ni de tareas sin el visto bueno de los referentes de SSB.
7. Informar de los cambios que produzcan en la situación y estado de la persona usuaria que afecten a la atención de sus necesidades.
8. Comunicar, según se acuerde, las incidencias relativas al personal que pueden afectar a la prestación del servicio, tales como permisos, cambios o suplencias.
9. Presentar, con periodicidad mensual, un documento donde se recoja la facturación diferenciando los servicios de SAD social y SAD dependencia, al igual que se diferenciarán las horas de trabajadora familiar y las horas de auxiliar del hogar.
10. Facilitar a la persona asignada por el Ayuntamiento de Santa Cristina de Aro 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 e incluirá la información sobre el seguimiento de los casos de SAD, grado de consecución de objetivos recogidos en el Plan de Trabajo y su evaluación, incidencias y resolución.
11. Garantizar la adecuada integración y coordinación de los distintos servicios que se prestan a un mismo usuario.
12. Asegurar la coordinación, siempre que el caso lo requiera, entre los profesionales que prestan los servicios y otros profesionales de distintos ámbitos que puedan incidir en el usuario (salud, etc.).



13. Garantizar la calidad técnica de la prestación de los servicios y la atención a las personas usuarias, mediante la adecuada supervisión y control de la gestión, arbitrando las medidas oportunas para el seguimiento de la ejecución de los servicios y de acuerdo siempre con el plan de atención social individual, familiar o convivencial de los servicios sociales básicos.
14. Comunicar al Ayuntamiento todas las bajas e incidencias, en el plazo máximo de 24 horas a partir de su conocimiento.
15. El adjudicatario deberá garantizar el suministro de la información establecida, en lo referente a los casos que le sean asignados, y facilitar la información sobre el seguimiento de los casos.
16. Comunicar al Ayuntamiento ya las personas usuarias todas aquellas incidencias relativas al personal, como son permisos, cambios y suplencias, que pueden afectar a la prestación del servicio.
17. Comunicar al usuario que ante cualquier eventualidad puntual deberá ponerse en contacto con la empresa adjudicataria para informar (ausencia puntual...).
18. Comunicar al usuario que ante cualquier eventualidad que afecte a la globalidad del servicio, y por tanto al Plan de Trabajo, deberá ponerse en contacto con el Área de servicios sociales del municipio. (aumento o disminución de horas, modificación de las tareas solicitadas...)

7.3 Seguimiento y evaluación del servicio

1. La entidad adjudicataria presentará una memoria anual de actividad. La entidad adjudicataria también estará obligada a facilitar cualquier otra información solicitada relativa a los servicios prestados.

2. La empresa contratista está obligada a realizar una encuesta de calidad del servicio, una vez al año. Deberá ser una encuesta objetivable y que sirva para valorar el servicio prestado, las necesidades nuevas, las carencias...

El modelo de la encuesta será consensuado con los servicios sociales municipales y los resultados serán comunicados al Ayuntamiento de Santa Cristina d'Aro.

La no realización de la encuesta y la memoria anual se considerará falta muy grave y será motivo de rescisión del contrato.

Cláusula 8. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ENTRE EL ADJUDICATARIO/A Y EL AYUNTAMIENTO

El adjudicatario/a designará a 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. Corresponderá, en este apartado, el seguimiento de las cláusulas del contrato en lo que se refiere a la gestión periódica y los compromisos técnicos generales: revisión de demandas, distribución de recursos, funcionamiento del servicio, nivel de incidencias y elaboración de propuestas de mejora.

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 cuyo estado de ejecución se realiza con la persona designada por el Ayuntamiento de Santa Cristina d'Aro. Esta coordinación se realizará una vez cada tres meses.

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.

El adjudicatario/a elaborará y entregará al Ayuntamiento la relación detallada de las horas efectuadas mensuales, especificando horas realizadas por cada usuario, modalidad (SAD dependencia o SAD social) y el correspondiente kilometraje. La relación deberá presentarse entre los días 1 y 5 de cada mes.

Cláusula 9 COORDINACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

El adjudicatario/a designará a un coordinador/a técnico/a 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. Será necesario que tenga titulación universitaria del ámbito social.

El adjudicatario/a tendrá que garantizar y facilitar la información necesaria a los servicios sociales del Ayuntamiento, mediante los informes de seguimiento de cada caso. Se establecen reuniones de coordinación por el seguimiento de los casos cada mes.

En aquellos casos que hayan tenido cambios que alteran la gestión e impliquen modificar el plan de trabajo, se informará de forma inmediata.

El adjudicatario/a garantizará que la información en referencia al caso llegue al equipo de atención directa, y viceversa.

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

1. Revisar el cumplimiento de los protocolos y prestaciones de servicios para cada persona usuaria.
2. Realizar reuniones de seguimiento con los profesionales de la empresa que presten los servicios en los domicilios, a fin de garantizar la calidad y adecuación de los servicios que se están prestando, así como las incidencias o nuevas necesidades detectadas.
3. Evaluar la evolución de los casos a través de los protocolos.
4. Realizar propuestas sobre cambios en la intensidad o variedad de los servicios prestados en un domicilio a través de comunicaciones internas de seguimiento.
5. La empresa contratista deberá entregar, a petición de Servicios Sociales, un informe de seguimiento con los indicadores del Plan de Trabajo tales como objetivos propuestos, objetivos alcanzados y propuestas de mejora.
6. 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 servicios sociales, intensificando las comunicaciones con un seguimiento más exhaustivo.

7. Hacer la visita a domicilio de presentación de la persona que realizará el servicio, dando la información pertinente a la persona usuaria en relación con la empresa y los medios de contacto.

Cláusula 10. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria debe llevar a cabo la prestación objeto de este contrato con la debida diligencia y asumir, entre otras, las siguientes obligaciones:

10.1 Obligaciones en relación con la organización técnica:

1. Disponer de una organización técnica, económica y de personal adecuada para la ejecución, con la debida calidad técnica y eficacia, de la prestación objeto del contrato.
2. 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.
3. Informar a la persona de referencia de cualquier actuación que involucre a las personas usuarias del servicio si se encuentra fuera de las condiciones previamente establecidas para la gestión del servicio.
4. Cuando durante la realización de los servicios se den incidencias de los trabajadores que presten el servicio, la empresa adjudicataria, debe garantizar la continuidad del servicio, previa comunicación a servicios sociales, a la familia o persona a quien se preste el servicio. Si los casos son dentro de familias donde la tarea fundamental es la educativa será necesario negociar la sustitución o no, según sea pertinente dentro del plan de atención social individual, familiar o convivencial de los servicios sociales básicos.
5. 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:
 - Comunicarlo inmediatamente a la empresa adjudicataria de la que depende, a fin de que la empresa le indique otras actuaciones a realizar y posteriormente lo comunique al profesional de referencia de los servicios sociales básicos.
 - 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 se avisará primero a los servicios pertinentes para resolver la situación (de urgencia, médicos, etc.).

6. Será un criterio de priorización para la empresa adjudicataria en las comunicaciones con el Ayuntamiento de Santa Cristina d'Aro y en concreto con los Servicios Sociales, las situaciones de casos con indicios de riesgo social y posible maltrato.
7. Comunicar al Ayuntamiento de Santa Cristina de Aro la incorporación de alumnos de centros de formación profesional de trabajo familiar como acompañantes de los/las trabajadores/as que realicen la prestación de los servicios. En ningún caso estos alumnos prestarán ese servicio. Esta incorporación podrá llevarse a cabo siempre que el Ayuntamiento esté de acuerdo.
8. Comunicar al Ayuntamiento de Santa Cristina de Aro a las personas que, en su nombre, realizarán la coordinación técnica y administrativa del servicio.

9. Garantizar la correcta ejecución del trabajo administrativo a fin de llevar el control de horas realizadas, redacción de informes, memorias y otros.
10. Garantizar los mecanismos necesarios para hacer efectiva la coordinación prevista en este pliego y en el pliego de cláusulas administrativas particulares.
11. La empresa reservará, en su caso, dentro del horario laboral de los trabajadores y las trabajadoras familiares u otros profesionales domiciliarios, el tiempo necesario para realizar las coordinaciones con los responsables del seguimiento de cada caso.
12. Facilitar al Ayuntamiento de Santa Cristina de Aro la información que se solicite en relación con este contrato.
13. Cumplir con la legislación laboral vigente en las relaciones contractuales entre el adjudicatario y su personal adscrito a la prestación del servicio objeto de contrato.
14. Cumplir con el funcionamiento de los servicios de atención domiciliaria del Ayuntamiento.
15. Cumplir con la normativa vigente sobre la protección de datos de carácter personal.
16. Garantizar un servicio efectivo a los usuarios de duración de 60 minutos (incluyendo el tiempo de los desplazamientos siempre que no supere 9 minutos)
17. Cumplir los horarios y puntualidad pactados en los servicios, avisando de cualquier incidencia que supere los 15 minutos.
18. Mantener constante al personal asignado a cada caso y de no ser posible, informar, con un tiempo mínimo 7 días, a la referente del SAD del Ayuntamiento.
19. 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.
20. 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.
21. Garantizar la confidencialidad de todos los datos e información que para el objeto del contrato se le facilite en relación con las personas beneficiarias y el propio Ayuntamiento.
22. 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 a terceros.
23. Garantizar que el personal adscrito al servicio cumpla las medidas de Seguridad e Higiene y Salud laboral establecidas en la legislación vigente, manteniendo inexcusablemente el secreto profesional según la legislación específica de actuaciones profesionales en el ámbito privado.
24. Asumir el resto de las obligaciones que se deriven de disposiciones legales aplicables.

10.2 Obligaciones esenciales además de las que se derivan de la normativa de aplicación:

A. Generales

Son obligaciones esenciales de la empresa contratista para la ejecución del contrato las siguientes:

- El cumplimiento de la principal prestación del contrato.
- El cumplimiento de las condiciones éticas y normas de conducta incluidas en el PCAP.
- Prestar el servicio con continuidad según pliego de prescripciones técnicas del Servicio de Atención a Domicilio. (SAD)
- Compromiso de adscripción de medios
- Criterios de adjudicación de las ofertas.



- El contratista quedará vinculado por la oferta que haya presentado, cuyo cumplimiento en todos sus términos tendrá el carácter de obligación esencial del contrato y su cumplimiento si tiene carácter de muy grave, podrá dar lugar a la resolución del contrato.

La violación de alguna de estas obligaciones será considerada infracción MUY GRAVE y podrá comportar la resolución del contrato.

- El Ayuntamiento de Santa Cristina de Aro está facultado para pedir a la empresa contratista en cualquier momento, toda la documentación que considere necesaria al objeto de comprobar la plena legalidad de la empresa en el orden fiscal, laboral, administrativo, etc. Requerimiento que deberá atenderse en el plazo que en cada momento se señale por el Ayuntamiento de Santa Cristina d'Aro. El incumplimiento de la obligación de entregar la documentación requerida, que se configura como esencial, constituirá causa de resolución del contrato, de acuerdo con lo dispuesto en la LCSP
- Cumplir con el Convenio colectivo del sector de trabajo de empresas de atención domiciliaria de Catalunya. (Actualmente V Convenio colectivo o VI Convenio en el momento de su aprobación, prevista para 2025).
- Además de las detalladas en el Título III (Relación con el contratista) del PPT.

El incumplimiento de estas obligaciones que se configuren como esenciales, constituirá causa de resolución del contrato.

B. Laborales

a) El contratista dará cumplimiento a todo lo que disponen y obligan a las leyes en materia LABORAL, debiendo estar al corriente en el pago de las cuotas de los Seguros Sociales, Accidentes, Mutualidades y otros de carácter laboral. Recaerá únicamente sobre el contratista cuantas responsabilidades se deriven del incumplimiento de tales obligaciones. El responsable del contrato podrá requerir al contratista, o consultar de oficio, para que aporte documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones de índole laboral, a los que deberá, inexcusablemente, dar cumplimiento, y especialmente las empresas adjudicatarias y, en su caso, todas las empresas de la cadena de subcontratación estarán obligadas a aplicar el convenio colectivo adscrito a los trabajadores en consonancia a lo previsto en la Cláusula 19.1 a y b del PCAP.

b) Las Obligaciones y reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista previstas en la Cláusula 19.7 del PCAP

c) Adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales a los que se ha comprometido conforme lo determinado en su declaración en la que se detallan y en todo caso suficientes para la ejecución del contrato.

d) V Convenio colectivo del sector de trabajo de empresas de atención domiciliaria de Cataluña para los años 2019 a 2022, código del convenio 79001525011999 - DOGC núm. 8264, de 5 de noviembre de 2020. VI Convenio en el momento que esté vigente, ya que está previsto que se apruebe durante el ejercicio 2025.

C. Protección de datos

a) Las recogidas en la Memoria y en el PCAP.

b) La obligación del adjudicatario de presentar **antes de la formalización del contrato** de una declaración en la que se ponga de manifiesto dónde estarán ubicados los servidores y desde dónde se prestarán los servicios asociados a los mismos (Anexo 5 del PCAP).

c) La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la anterior declaración.

d) La obligación de los licitadores de indicar **en su oferta**, si tienen previsto subcontratar los servidores o servicios asociados a los mismos, el número o perfil empresarial, definido por

referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se quiera encomendar su ejecución.

Control de las condiciones esenciales de ejecución y consecuencias de su incumplimiento:

Su incumplimiento determinará, en aplicación del principio de proporcionalidad, que el órgano de contratación pueda optar por continuar con la ejecución del contrato, con la imposición de una penalidad por infracción muy grave, todo de conformidad al PCAP.

La violación de alguna de estas obligaciones será considerada infracción MUY GRAVE y podrá comportar la resolución del contrato.

El Ayuntamiento de Santa Cristina de Aro está facultado para pedir a la empresa contratista en cualquier momento, toda la documentación que considere necesaria al objeto de comprobar la plena legalidad de la empresa en el orden fiscal, laboral, administrativo, etc. Requerimiento que deberá atenderse en el plazo que en cada momento se señale por el Ayuntamiento de Santa Cristina d'Aro. El incumplimiento de la obligación de entregar la documentación requerida, que se configura como esencial, constituirá causa de resolución del contrato, de acuerdo con lo dispuesto en la LCSP.

Cláusula 11. MEMORIA Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Anualmente la adjudicataria tendrá que 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 servicios sociales. Asimismo, el documento anual se confeccionará con datos de acuerdo con los criterios cuantitativos en lo que a:

- Perfil de las personas atendidas, número de personas atendidas y horas de atención.
- 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
- Horas de formación de los profesionales durante el período, así como contenido, asistencia y evaluación de la formación recibida. Horas de coordinación del servicio, número de profesionales con fecha de contrato de trabajo y horas de atención.
- 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 coordinadora de servicios sociales y se propondrá revisión conjunta de su contenido según el criterio profesional.

Igualmente, de forma anual, la adjudicataria deberá presentar, antes del 30 de enero del año siguiente, el resultado de la **encuesta de satisfacción** realizada a las personas usuarias del servicio. El modelo de la encuesta será consensuado con los servicios sociales municipales y los resultados serán comunicados al Ayuntamiento de Santa Cristina d'Aro.

Cláusula 12. DIFUSIÓN DEL SERVICIO, DOCUMENTACIÓN Y DERECHOS DE IMAGEN

La titularidad del servicio, tanto a efectos de relación con entidades, instituciones, organismos, medios de comunicación, etc., corresponde al Ayuntamiento. El incumplimiento de este punto dará lugar a las correspondientes sanciones, con independencia de las responsabilidades que puedan generarse en caso de que la entidad adjudicataria se atribuya funciones que no le son propias.

Corresponde al Ayuntamiento la titularidad de la documentación derivada de la relación con los usuarios, de la prestación del servicio o la que resulte de la elaboración de informes, estudios o cualquier otro tipo de contenido que el adjudicatario elabore en cualquier fase de desarrollo del servicio y se derive de la gestión técnica del contrato.

En toda la documentación que se elabore en el desarrollo del contrato constará la titularidad municipal del servicio.

El adjudicatario/a se compromete a aportar toda la información y documentación que le sea requerida por la corporación municipal para garantizar el seguimiento y la evaluación del servicio.

Cláusula 13. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO Y TRASPASO DE LA INFORMACIÓN

Cuando finalice la vigencia del contrato, en caso de que se efectuase una nueva adjudicación del servicio, el contratista que termine la prestación efectuará un traspaso de los casos que esté llevando a la nueva entidad/s adjudicataria/s en el plazo de los ocho días previos al inicio de la nueva prestación.

El traspaso se configurará a través del listado de los datos técnicos, horarios y Plan de Trabajo de cada usuario; especificando los indicadores establecidos de consecución de objetivos.

Además, los datos de carácter personal deberán ser devueltos al Ayuntamiento, al igual que cualquier soporte o documento en el que figure algún dato.

TÍTULO IV. PERSONAL

Cláusula 14. PERSONAL

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

2. En cuanto a la adscripción, subrogación del personal, la empresa adjudicataria deberá cumplir con lo establecido en el Capítulo 13 Adscripción-subrogación del personal, artículo 44 del Convenio Colectivo de empresas de atención domiciliaria de Cataluña.

Se adjunta como anexo 14 al PCAP 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 y de Secreto Profesional referidas al propio personal a su cargo, así como cumplir todas las normas y condiciones establecidas mediante negociación colectiva, especialmente las condiciones salariales básicas establecidas en el convenio colectivo de trabajo para el sector.

3. Al inicio de la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria vendrá obligada a especificar a las personas concretas que ejecutarán las prestaciones ya acreditar su afiliación y situación de alta en la Seguridad Social, y la correspondiente acreditación profesional, en el caso de los servicios de atención a la persona y de limpieza del hogar. Asimismo, cualquier sustitución o modificación relativa a los/las profesionales que prestan los servicios de atención a la persona y de limpieza del hogar deberá comunicarse previamente a la EBASP correspondiente, informando de las personas que realizarán el servicio y acreditando que la situación laboral de los/las trabajadores/as se ajusta a Derecho ya las titulaciones exigidas en este contrato.

4. La empresa adjudicataria deberá garantizar los mecanismos para asegurar la máxima estabilidad del personal que presta el servicio, así como para asegurar la continuidad del servicio y minimizar los efectos que cambios y sustituciones del personal, puedan suponer para las personas usuarias, cuando éstos sean inevitables.

5. La entidad adjudicataria se compromete a cubrir las ausencias de su personal por vacaciones u otras eventualidades. Los períodos de vacaciones y los permisos a que tenga derecho el personal de las empresas adjudicatarias de acuerdo con los convenios laborales no eximen del cumplimiento de la prestación de los servicios por parte de la empresa adjudicataria. En caso de enfermedad, el plazo máximo para efectuar la sustitución será de 24 horas. Las horas correspondientes a servicios, que, por razón de enfermedad, se hayan dejado de prestar, no pueden facturarse. En caso de sustitución, la entidad adjudicataria facilitará al profesional sustituto los datos del caso y toda la información necesaria para garantizar el seguimiento del plan de trabajo establecido.

La entidad adjudicataria comunicará los cambios, con la mayor brevedad posible a los técnicos municipales y al usuario/a afectado con el fin de evitar negligencias en la prestación del servicio. El cambio, bien por suplencia o necesidades del servicio, no exime de la realización de las prestaciones encomendadas por el Ayuntamiento y programadas por la entidad adjudicataria.

6. Corresponden a la entidad adjudicataria las funciones de reciclaje, formación permanente, supervisión y soporte técnico de su personal. En este sentido, la entidad adjudicataria comunicará anualmente al ayuntamiento los planes formativos previstos dirigidos al reciclaje y formación continua de profesionales, así como los sistemas de supervisión establecidos.

El adjudicatario deberá velar por garantizar la formación del equipo que preste el servicio y para que disponga de las siguientes habilidades:

- Capacidad de establecer buena relación, empatía y asertividad
- Actitud discreta, de respeto y mantenimiento del secreto profesional, de conformidad con los códigos deontológicos propios del ámbito profesional
- Capacidad de expresión oral y escrita
- Capacidad de análisis y resolución de los problemas prácticos, económicos y sociales
- Capacidad para la comprensión y posicionamiento de las problemáticas que tendrá que afrontar
- Aptitud y conocimientos para trabajar con equipo, colaborar con otros profesionales y servicios de la red
- Capacidad de negociar
- Capacidad de realizar propuestas
- Actitudes positivas y proactivas

7. El Ayuntamiento de Santa Cristina d'Aro se reserva el derecho a revisar, en cualquier momento, la documentación acreditativa del cumplimiento por parte del adjudicatario de las obligaciones fiscales y sociales. El contratista presentará, semestralmente, los documentos de RLC y RNT de la Seguridad Social y siempre que sea requerido por el Ayuntamiento.

8. Las retribuciones salariales del personal adscrito a la prestación del servicio deben ser, como mínimo, durante toda la duración del contrato, las que marque el vigente convenio colectivo del trabajo de los trabajadores de atención domiciliaria y familiar de Cataluña.

Cláusula 15. TITULACIONES EXIGIDAS

La figura de coordinador/a técnico/a del servicio deberá estar en posesión de titulación universitaria preferiblemente del ámbito social. (según convenio – Anexo 2)

La figura de coordinador/a administrativo/va del servicio deberá estar en posesión de un ciclo formativo de grado medio o superior.

Las titulaciones adecuadas a la realización de las actuaciones de carácter personal y desde apoyo a las personas cuidadoras no profesionales son de trabajadores/as familiares, auxiliares de geriatría, técnico especialista en atención sociosanitaria, auxiliar de ayuda a domicilio y aquellas que mencione el Convenio colectivo de trabajo de los trabajadores y las trabajadoras de atención domiciliaria y familiar de Cataluña.

Las titulaciones para los profesionales de actuaciones de carácter doméstico tendrán que estar en posesión de certificado escolar o equivalente. No es necesaria una titulación específica reglada, pero será necesario tener conocimientos del reglamento en las actuaciones en los domicilios (tales como el secreto profesional, la normativa en las actuaciones domiciliarias y otras necesarias para profesionales que ejercen su profesión en el ámbito privativo).

Cláusula 16. MATERIAL

1. El adjudicatario deberá uniformar por cuenta propia a todo el personal que tenga su cargo para la atención directa a la persona usuaria, durante las horas en que se preste el servicio, con una bata o blusa y pantalón apropiados para el trabajo y con la correspondiente tarjeta identificativa.
2. También proporcionará el material que resulte del plan de prevención de riesgos laborales de la empresa, tales como guantes, mascarilla u otro material de protección cuando sea adecuado de acuerdo con las características del caso y las tareas a desarrollar en el domicilio.

Cláusula 17. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA LEGAL

En caso de huelga legal, el adjudicatario/a debe garantizar los servicios mínimos y mantener informado a los servicios sociales municipales sobre las incidencias y desarrollo del servicio.

Los servicios mínimos se establecerán de acuerdo con la publicación del Decreto regulador de los mismos por parte de la Generalidad de Cataluña. Sin embargo, independientemente de esta publicación, el adjudicatario/a deberá garantizar los servicios mínimos del servicio.

Los servicios mínimos tendrán que atender las situaciones urgentes, necesarias e inaplazables. La propuesta de los casos identificados será comunicada con una semana de antelación, para ser consensuada con el Ayuntamiento y obtener su visto bueno.

El adjudicatario/a tendrá que informar directamente a las personas usuarias de los servicios que se vean afectados por la huelga.

Una vez finalizada esta huelga, el adjudicatario deberá presentar un informe, en el plazo máximo de una semana después de la finalización de la huelga, donde se indiquen los servicios mínimos prestados y el número de horas o servicios que se hayan dejado de prestar.

Cláusula 18. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Será obligación del adjudicatario/a el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad y salud laboral. Igualmente será obligación del adjudicatario/a, la vigilancia en el cumplimiento de las medidas que para prevención en esta materia se adopten.

El adjudicatario/a tomará todas las precauciones necesarias para evitar accidentes y perjuicios de todo orden, siendo responsable de éstos y ateniéndose en esta materia a la legislación vigente.

En todo caso, la realización de las tareas incluidas en el objeto del contrato, deberán ajustarse al cumplimiento de los requisitos recogidos en el Real decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, así como cualquier a despliegue normativo posterior a esta.

Previamente al inicio del servicio el adjudicatario/a, informará a su equipo, adscrito del contrato, de las medidas de seguridad preventivas.

TÍTULO V. FACTURACIÓN

Cláusula 19. FACTURACIÓN DEL SERVICIO

La unidad de medida del SAD, a efectos de asignación y posterior base de facturación mensual será la hora (60 minutos), salvo en los casos excepcionales que necesiten servicios de 30 minutos.

El precio hora incluye todos los gastos de desplazamiento, formación, coordinación, supervisión y cualquier otro coste que se derive de esta prestación.

El adjudicatario/a elaborará y entregará al Ayuntamiento la relación detallada de las horas efectuadas mensuales, especificando horas realizadas por cada persona usuaria, los que corresponden a dependencia y social, tipología de servicio (atención personal o del hogar), con el detalle de los días y horas de servicio realizadas y el correspondiente kilometraje en el Área de servicios sociales (únicamente los domicilios que esté de Santa Cristina de Aro). La relación deberá presentarse entre los días 1 y 5 de cada mes.

Si el servicio no se ha realizado por causa atribuible a la entidad, ésta no lo relacionará en la factura mensual.

El Ayuntamiento de Santa Cristina de Aro realizará el pago de los servicios prestados previa presentación de la correspondiente factura mensual que será presentada en el Registro electrónico de facturas, como máximo el día 7 del mes siguiente y previa comprobación de la jefa del Área de servicios sociales o la persona delegada para realizar esta función.

Los requisitos de facturación se adaptarán a los cambios que a lo largo de la vigencia del contrato establezcan las disposiciones de carácter general aplicables.

La empresa adjudicataria en ningún caso podrá pedir a la persona beneficiaria ni a su familia el anticipo del importe económico que corresponde abonar al Ayuntamiento.

ANEXO I. RÉGIMEN ECONÓMICO DEL CONTRATO

1. PRECIO DEL CONTRATO. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El precio de este contrato se formula en términos de precios unitarios referidos a los distintos tipos de servicio, y se ha calculado de acuerdo con las estimaciones de las prestaciones a realizar durante la ejecución del contrato, y según el estudio de costes que constan en el informe memoria.

1. El Presupuesto Base de licitación.

1.1 El sistema de determinación del presupuesto base de licitación del contrato se ha realizado en términos de precios unitarios, teniendo en cuenta los precios de mercado de los servicios a realizar de acuerdo con lo que dispone el artículo 102.4 de la LCSP.

El presupuesto base de licitación, por los 2 años de duración inicial, es de 310.693,76 €, de los que 298.744,00 € constituyen la base imponible y 11.949,76 € constituyen la cuota del impuesto sobre el valor añadido (IVA) el tipo impositivo del 4%, salvo que el licitador disfrute de la exención prevista en el artículo 20.8 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, que regula el impuesto del valor añadido. En este caso, deberá especificarlo en su oferta y presentar declaración expresa de encontrarse en esta situación, dado que la aplicación de un tipo de iva u otra viene impuesto por la normativa tributaria que resulte de aplicación (bien por las características de la empresa o bien por el producto o servicio a realizar) y no depende de la voluntad de los licitadores.

1.2. El desglose de costes anuales de dicho contrato es el siguiente:

PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN	
Costes directos*	Importe
1.1- Presupuesto Ejecución Servicio	98.320,81
1.2.- Seguridad Social (34%)	33.429,08
1.3.- Desplazamientos (5%)	4.916,04
1.4.- Sist . Control, vestuario y material de protección (4%)	3.932,83
1.5.- Sustituciones, absentismo (5%)	4.916,04
Costes indirectos	Importe
2.- Costes indirectos (4%) Seguros, gestión administrativa...	3.932,83
3.- Beneficio industrial (6%)	5.899,25
TOTAL DE COSTES (directos + indirectos)	155.346,88 € (IVA INCLUIDO 4%)

() Los importes que constan en cada una de las partidas, son orientativos, y pueden variar en función de las peculiaridades de cada empresa*

El presupuesto de los gastos de personal está calculado según las tablas salariales del V Convenio colectivo de empresas de atención domiciliaria de Cataluña para los años 2019 a 2022, código del convenio 79001525011999 - DOGC núm. 8264, de 5 de noviembre de 2020, teniendo en cuenta los aumentos salariales previstos.

Los aumentos salariales son estimados, dado que se está negociando el VI Convenio colectivo de empresas de atención domiciliaria de Cataluña, que incluirá los incrementos concretos.



1.3. Justificación presupuesto base de licitación

Cuadro de financiación del contrato por anualidades:

<i>Servicio</i>	<i>Estimación de los Servicios (horas-kilómetros)</i>	<i>Importe precio unitario máximo IVA excluido</i>	<i>Tipo impositivo IVA</i>	<i>Importe IVA</i>	<i>Total importe precio unitario máximo IVA incluido</i>	<i>Importe total presupuesto de licitación</i>
Servicio de atención a las personas	417 horas (diciembre 2025)	21,00 €	4%	0,84 €	21,84 €	8.757,00 € (sin IVA) 9.107,28 € (IVA incluido)
	5.0000 horas (2026)	21,00 €	4%	0,84 €	21,84 €	105.000,00 € (sin IVA) 109.200,00 € (IVA incluido)
	4.583 horas (enero a noviembre 2027)	21,00 €	4%	0,84 €	21,84 €	96.243,00 € (sin IVA) 100.092,72 € (IVA incluido)
	TOTAL (2 años duración inicial)					210.000,00 € (sin IVA) 218.400,00 € (IVA incluido)
Servicio de limpieza y orden en el hogar	208 horas (diciembre 2025)	17,00 €	4%	0,68 €	17,68 €	3.536,00 € (sin IVA) 3.677,44 € (IVA incluido)
	2.500 horas (2026)	17,00 €	4%	0,68 €	17,68 €	42.500,00 € (sin IVA) 44.200,00 € (IVA incluido)
	2.292 horas (enero a noviembre 2027)	17,00 €	4%	0,68 €	17,68 €	38.964,00 € (sin IVA) 40.522,56 € (IVA incluido)
	TOTAL (2 años duración inicial)					85.000,00 € (sin IVA) 88.400,00 € (IVA incluido)
Kilómetros	600 kilómetros (diciembre 2025)	0,26 €	4%	0,01 €	0,27 €	156,00 € (sin IVA) 162,24 € (IVA incluido)
	7.200 kilómetros (2026)	0,26 €	4%	0,01 €	0,27 €	1.872,00 € (sin IVA) 1.946,88 € (IVA incluido)
	6.600 kilómetros (enero a noviembre 2027)	0,26 €	4%	0,01 €	0,27 €	1.716,00 € (sin IVA) 1.784,64 € (IVA incluido)
	TOTAL (2 años duración inicial)					3.744,00 € (sin IVA) 3.893,76 € (IVA incluido)
TOTAL (2 años duración inicial)						298.744,00 € (sin IVA) 310.693,76 € (IVA incluido)

La cantidad total de este contrato no se define con exactitud, sino que tiene carácter estimativo, porque el número de horas de servicios a prestar estará subordinado a las necesidades del Ayuntamiento, pudiendo experimentar un decremento o incremento en función de éstas, así el Ayuntamiento no estará obligado a agotar el gasto máximo previsto por la ejecución del contrato y, consecuentemente, el contratista únicamente facturará los servicios prestados.

Los licitadores tendrán que igualar o disminuir su oferta el presupuesto de licitación, indicando el IVA a aplicar mediante partida independiente.

No se aceptará ninguna oferta que supere ese importe, ni conjunta ni unitariamente.

El precio establecido contempla el tiempo o costes derivados del transporte, coordinación, formación, supervisión, etc., así como los derechos laborales de los trabajadores, como vacaciones, permisos, tiempo de descanso durante la jornada, etc.

También se entienden incluidos todos los costes derivados de los medios materiales, técnicos o humanos necesarios para prestar adecuadamente el servicio, incluyendo gastos generales o de estructura y beneficio industrial.

El presupuesto comprende la totalidad del contrato. El precio consignado es indiscutible, no admitiéndose ninguna prueba de insuficiencia y lleva implícitos todos aquellos conceptos previstos en el art. 100 LCSP y concordantes.

1.4. De acuerdo con lo que dispone el artículo 100 de la LCSP se desglosa el presupuesto base de licitación del contrato:

TOTAL CONTRATO PBL				
PRESUPUESTO 2025	SAD	SALL	Kilometraje	TOTAL
HORAS PREVISTAS MAS DICIEMBRE	417,00	208,00	600,00	
COSTE 2025	8.757,00	3.536,00	156,00	12.449,00
IVA 4%	350,28	141,44	6,24	497,96
TOTAL COSTE 2025	9.107,28	3.677,44	162,24	12.946,96

PRESUPUESTO 2026	SAD	SALL		TOTAL
HORAS PREVISTAS	5.000,00	2.500,00	7.200,00	
COSTE ANUAL	105.000,00	42.500,00	1.872,00	149.372,00
IVA 4%	4.200,00	1.700,00	74,88	5.974,88
TOTAL COSTE ANUAL	109.200,00	44.200,00	1.946,88	155.346,88

PRESUPUESTO 2027	SAD	SALL	TOTAL	TOTAL
HORAS PREVISTAS HASTA 30/11/2027	4.583,00	2.292,00	6.600,00	
COSTE 2027	96.243,00	38.964,00	1.716,00	136.923,00
IVA 4%	3.849,72	1.558,56	68,64	5.476,92
TOTAL COSTE 2027	100.092,72	40.522,56	1.784,64	142.399,92

TOTAL CONTRATO 2 AÑOS	218.400,00	88.400,00	3.893,76	310.693,76
------------------------------	-------------------	------------------	-----------------	-------------------

La estimación de los servicios (horas y kilómetros) anuales es la siguiente:

<i>Tipo de servicio</i>	<i>Horas-kilómetros/año</i>
Servicio de atención a las personas	5.000 h
Servicio de limpieza y orden en el hogar	2.500 h
Kilómetros	7.200 km

2. **El valor estimado del contrato** se fija en la cantidad de **657.236,80 € IVA excluido**. Este valor estimado es el resultado de multiplicar las 4 anualidades máximas previstas, incluidas las posibles dos prórrogas y el (20%), de las posibles modificaciones. De acuerdo con el siguiente resumen:



AÑO	VE Prestación	VIENE eventuales prórrogas	VE eventuales modificaciones (20%)	TOTAL
			(art.204 LCSP)	
Diciembre 2025	12.449,00	0,00	2.489,80	14.938,80
Enero a diciembre 2026	149.372,00	0,00	29.874,40	179.246,40
Enero a noviembre 2027	136.923,00	0,00	27.384,60	164.307,60
Diciembre 2027	0,00	12.449,00	0,00	12.449,00
Enero a noviembre 2028	0,00	136.923,00	0,00	136.923,00
Diciembre 2028	0,00	12.449,00	0,00	12.449,00
Enero a noviembre 2029	0,00	136.923,00	0,00	136.923,00
TOTAL	298.744,00	298.744,00	59.748,80	657.236,80

Se ha calculado el valor estimado del contrato de acuerdo con los criterios establecidos en el artículo 101 de la LCSP, teniendo en cuenta los servicios especificados en el presente Pliego de prescripciones técnicas (PPT).

Asimismo, en caso de que, dentro de la vigencia del contrato, las necesidades reales fueran menores o superiores a las estimadas inicialmente, deberá tramitarse la correspondiente modificación. A tal efecto, se prevé expresamente la posibilidad de que pueda modificarse el contrato como consecuencia de tal circunstancia, como máximo en un 20% del precio del contrato, en los términos previstos en el artículo 204 de la LCSP. La citada modificación deberá tramitarse antes de que se agote el presupuesto máximo inicialmente aprobado, reservándose a tal fin el crédito necesario para cubrir el importe máximo de las nuevas necesidades.

ANEXO 2. FUNCIONES Y TITULACIONES PARA EL PERSONAL SEGÚN CONVENIO COLECTIVO

(Extracto de Anexo I Grupos profesionales del V Convenio colectivo del sector de trabajo de empresas de atención domiciliaria de Cataluña para los años 2019 a 2022)

Todo el personal afectado por este Convenio deberá encuadrarse en alguna de los grupos profesionales que a continuación se describen.

Grupo I. Área de coordinación

El personal enmarcado en este grupo profesional realiza -con autonomía, responsabilidad e iniciativa- la coordinación, planificación, apoyo administrativo, evaluación y control de los servicios prestados a los usuarios y del equipo de trabajo involucrado. Se incluyen dentro del grupo I los siguientes puestos de trabajo:

Coordinador/a técnico/a

a. Definición

Realiza la coordinación y planificación de los servicios de los usuarios y realiza el apoyo técnico a los trabajadores familiares. Fomenta y establece los circuitos para realizar una coordinación del equipo de trabajo. Evalúa y controla la calidad del servicio prestado.

b. Titulación

Los profesionales adscritos a esta categoría tendrán que disponer de la titulación de diplomatura universitaria o grado, en los ámbitos sociales o de salud, preferentemente en Trabajo Social y/o Educación Social.

c.- Funciones

- Realizar coordinaciones tanto grupales como individuales con las trabajadoras/os familiares y auxiliares de geriatría en domicilio.
- Realizar coordinaciones tanto grupales como individuales con las auxiliares de limpieza.
- Realizar coordinaciones con las trabajadoras sociales de los Centros de Servicios Sociales. Según la problemática del servicio también participarán los profesionales de atención a domicilio.
- Realizar coordinaciones con la directora o director de los centros de Servicios Sociales incluidos los temas de cariz administrativo.
- Relacionarse con la familia del usuario y su entorno social, para obtener el máximo de información.
- Realizar reuniones con la dirección de la empresa.
- Realizar visitas domiciliarias para presentar a los usuarios la trabajadora familiar o auxiliar de limpieza que efectuará el servicio, así como las visitas de seguimiento, urgencias y valoración de los servicios prestados a los usuarios.
- Cumplimentar y revisar el pacto de servicio y el cumplimiento de los protocolos y prestaciones para cada usuario y su evaluación.
- Detectar y comunicar a la dirección de la empresa las incidencias del servicio, las situaciones de urgencia y/o necesidad social.
- Realizar propuestas sobre cambios en la intensidad o variedad de los servicios prestados en el domicilio.
- Resolución de incidencias técnicas
- Realizar la planificación inicial de un servicio y coordinación con el/la trabajador/a que realizará el servicio.
- Gestionar el equipo de personas del que es coordinador/a técnico/a, participar en su formación, realizar el control de horas de trabajo y responder a sus peticiones, consultas e incidencias.



- Gestionar las incidencias de los usuarios del servicio y realizar informes sociales de los casos y otros documentos relacionados.
- Llevar a cabo los procedimientos técnicos realizados por la empresa.

Coordinador/a de gestión

a. Definición

Realiza la función de soporte administrativo del servicio, la planificación de los servicios y de los profesionales. Coordina la globalidad del servicio, entendiendo que debe fomentar y establecer circuitos para realizar una coordinación de equipo de trabajo. Evalúa y controla la calidad del servicio prestado.

b. Titulación

Bachillerato o Formación Profesional o Ciclo Formativo de Grado Medio (Técnico/a especialista en Atención sociosanitaria, Trabajador/a familiar, Auxiliar de ayuda a domicilio)

c.- Funciones

- Organizar los servicios.
- Gestionar las incidencias del SAD, tanto de usuarios como de los/las trabajadores/as.
- Realizar las llamadas telefónicas a los centros de servicios sociales, usuarios, trabajadores/as familiares y auxiliares de limpieza.
- Modificar los horarios y asignar los servicios puntuales al personal, provocados por incidencias puntuales (acompañamiento a médicos...).
- Realizar la planificación de las suplencias, vacaciones y contrataciones temporales.
- Explicar las planificaciones de trabajo en las nuevas contrataciones de personal.
- Informar a los centros de servicios sociales de todos los cambios realizados con el personal como vacaciones, suplencias, bajas, servicios cubiertos o no cubiertos, etc.
- Comunicar a la dirección de la empresa todas las incidencias producidas.
- Realizar coordinaciones grupales en conjunto con los coordinadores técnicos, trabajadores familiares, auxiliares de geriatría en domicilio, auxiliares de limpieza.
- Realizar la facturación y los albaranes.
- Realizar el control de horas, tanto de los trabajadores/trabajadoras familiares, de los y las auxiliares de geriatría en domicilio y de los y las auxiliares de limpieza

Grupo II. Área de atención a la persona

El personal enmarcado en este grupo profesional realiza -con responsabilidad e iniciativa, bajo la supervisión de la coordinación- la intervención directa de la atención integral del usuario, teniendo en cuenta su marco familiar y su entorno. Se incluyen dentro del grupo II los siguientes puestos de trabajo:

Trabajador/a familiar – técnico/ a especialista de atención sociosanitaria -auxiliar de ayuda a domicilio

a. Definición

Son profesionales polivalentes del campo social que realizan la intervención directa de la atención integral del usuario, teniendo en cuenta su marco familiar y entorno.

La intervención puede estar dirigida a cualquier grupo de edad ya diversas problemáticas. Ámbito de actuación

El servicio está dirigido a personas de todas las franjas de edad que, por motivos físicos, psíquicos y sociales, se encuentren en situación de falta de autonomía, dificultad para desarrollar las actividades de la vida diaria o con problemáticas familiares especiales.

b. Titulación

Los profesionales adscritos a esta categoría tendrán que estar en posesión de la titulación de Trabajador/a familiar reconocidos por la Generalidad de Cataluña, el ciclo formativo de grado medio definido como Técnico/a en atención socio sanitaria, o el de Auxiliar de ayuda a domicilio definido.

c. Funciones

Asistencial: es la realización de todas aquellas actividades en el domicilio, de atención personal necesarias para el desarrollo de la vida cotidiana.

Esta función se concreta en las siguientes actividades:

- Actividades relacionadas con la atención directa a la persona: higiene corporal, ayuda psicomotriz, control de la alimentación y control de la medicación.
- Actividades relacionadas con el cuidado del domicilio: vigilancia y mantenimiento del orden del hogar y mantenimiento de la limpieza del hogar.
- Compra, preparación de alimentos, ayuda en la administración económica de la casa.
- Actividades relacionadas con la comunicación y relación con el exterior: acompañamientos o facilitación de pequeñas gestiones, acompañamientos médicos, favorecimiento de la relación con la familia, amigos y vecinos.

Educativa: el trabajador familiar debe conocer las características del usuario no sólo para atender sus necesidades asistenciales, sino saber educar en la adquisición, recuperación y mejora de hábitos sociales y personales que faciliten a la familia o persona sola el mantenimiento de un grado de autonomía aceptable que le permitan continuar en su domicilio.

Las actividades se dirigirán a trabajar y potenciar relaciones familiares y sociales positivas para conseguir una buena integración o reintegración social.

Preventiva: consiste en la prevención en situaciones de riesgo, como una posible desintegración del núcleo familiar, de un deterioro personal progresivo o de posibles internamientos. Las actividades que concretan esta función son:

- Observación para detectar la aparición de otros síntomas no detectados por el equipo en el inicio de la intervención social. Descripción y comunicación de estos síntomas, favoreciendo las intervenciones profesionales adecuadas al problema.

Ninguna de estas funciones se realiza de forma individualizada, sino que todas están interrelacionadas.

Auxiliar de geriatría en domicilio

a. Definición

El/la auxiliar de geriatría es un/a profesional del campo social que realiza la intervención directa de la atención integral del usuario, teniendo en cuenta su marco familiar y su entorno.

Ámbito de actuación: la intervención está dirigida a personas mayores, con diversas problemáticas.

b. Titulación

Las personas que realicen la atención a domicilio única y exclusivamente dirigida a personas mayores deberían estar en posesión de la titulación de Auxiliar de Geriatría reconocido por la Generalitat de Catalunya.

c. Funciones

Asistencial: es la realización de aquellas actividades de atención personal necesarias para el desarrollo de la vida cotidiana. Esta función se concreta en las siguientes actividades:

- Actividades relacionadas con la atención directa a la persona: higiene corporal, ayuda psicomotriz, control de la alimentación y de la medicación.
- Actividades relacionadas con el cuidado del domicilio: orden y mantenimiento de la limpieza del hogar.
- Compra, preparación de alimentos, ayuda en la administración económica de la casa.
- Actividades relacionadas con la comunicación y relación con el exterior: acompañamientos o facilitación de pequeñas gestiones, acompañamientos médicos, favorecimiento de la relación con la familia, amigos y vecinos.

Educativa y preventiva: motivación de la persona mediante la participación en diversas actividades (centros de día, casales, excursiones, etc.), estimulación de las capacidades de la persona para ralentizar su deterioro y potenciar su autonomía personal, escuchar a la persona de forma activa para detectar posibles problemas no detectados.

Las retribuciones, jornadas y horarios laborales serán los mismos que los fijados en el presente convenio para las trabajadoras familiares.

Grupo III

Área de servicios generales

El personal enmarcado en este grupo profesional realiza -bajo instrucciones específicas de los profesionales que trabajan en cada caso- servicios generales necesarios para la prestación del servicio de atención domiciliaria al usuario.

Se incluye dentro del grupo III el siguiente puesto de trabajo:

Auxiliar de limpieza de ayuda a domicilio

a. Definición

Es el/la profesional encargado/ a de realizar la limpieza en el domicilio del usuario, ya sean limpiezas habituales o puntuales, siempre bajo supervisión de los profesionales que intervienen en el caso.

Ámbito de actuación: el domicilio de las personas, independientemente de que intervengan otros profesionales.

b. Titulación

Certificado escolar o equivalente.

c.- Funciones

Exclusivamente la limpieza del domicilio del usuario. Este personal no realizará actividades de limpieza que supongan desinsectación, desratización o desescombro.

Jornada: la misma que para las trabajadoras familiares y auxiliares de geriatría en domicilio especificada en el presente Convenio.



1. Medios personales:

Titulación, acreditación académica o profesional	Número	Equipo mínimo
Diplomatura universitaria o grado, en los ámbitos sociales o de salud, preferentemente en Trabajo Social y/o Educación Social	1	Coordinador/a técnico/a
Ciclo formativo de Grado medio o superior.	1	Coordinador/a de gestión o Administrativo/va
Trabajador/a familiar reconocidos por la Generalidad de Cataluña, el ciclo formativo de grado medio definido como Técnico/a en atención sociosanitaria, el de Auxiliar de ayuda a domicilio y el de Auxiliar de Geriatria reconocidos por la Generalidad de Cataluña.	Lo necesario	Personal servicio SAD Lo necesario para llevar a cabo el servicio (incluyendo personal Subrogado)
Certificado escolar o equivalente. No es necesaria titulación específica reglada pero sí los conocimientos necesarios para llevar a cabo la tarea.	Lo necesario	Personal servicio SALL Lo necesario para llevar a cabo el servicio (incluyendo personal Subrogado)

2. Medios Materiales: los necesarios para ejecutar el contrato.