



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI EN DIVERSOS MUNICIPIS DEL VALLÈS ORIENTAL

ÍNDEX

CAPÍTOL I. SERVEIS I OBJECTE DEL CONTRACTE	3
Clàusula 1. Definició, objectius i tipus de prestacions del servei d'ajuda a domicili	3
Clàusula 2. Definició del servei bàsic d'ajuda a domicili	4
Clàusula 3. Objecte	5
CAPÍTOL II. PERSONES USUÀRIES I HORARIS DEL SERVEI	6
Clàusula 4. Persones usuàries	6
Clàusula 5. Relacions amb les persones usuàries	6
Clàusula 6. Horari del servei	8
CAPÍTOL III. RELACIONS AMB EL CONTRACTISTA	9
Clàusula 7. Obligacions del contractista	9
Clàusula 8. Obligacions fiscals, laborals i socials	12
Clàusula 9. Obligacions del Consell Comarcal	12
CAPÍTOL IV. GESTIÓ DEL SERVEI.....	13
Clàusula 10. Gestió del servei	13
Clàusula 11. Organització del servei	13
Clàusula 12. Responsable del seguiment del contracte	17
Clàusula 13. Coordinació de la gestió	18
Clàusula 14. Coordinació tècnica	19
Clàusula 15. Sistema d'informació i de gestió informatitzada	23
CAPÍTOL V. PERSONAL.....	26
Clàusula 16. Personal	26
Clàusula 17. Perfil professional i titulacions exigides	28
Clàusula 18. Uniforme.....	29
CAPÍTOL VI. SEGUIMENT	29
Clàusula 19. Seguiment i avaluació del servei	30



Clàusula 20. Custòdia de claus	31
Annex 1 Quadre de distribució d'hores estimades	32



CAPÍTOL I. SERVEIS I OBJECTE DEL CONTRACTE

Clàusula 1. Definició, objectius i tipus de prestacions del servei d'ajuda a domicili

1. Als efectes d'aquest contracte s'entén com a servei d'ajuda a domicili allò que preveu l'article 3.1 del Reglament del servei públic d'ajuda a domicili, en endavant el REGLAMENT, aprovat pel Ple del Consell Comarcal del Vallès Oriental de 13 d'abril de 2011, el qual ha estat publicat sense errors en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona el 27 de juliol de 2011, i les corresponents modificacions d'aquest, aprovades pel Ple de 13 de febrer de 2013, pel Ple de 18 de febrer de 2015 i pel Ple de 24 de juliol de 2024.

El REGLAMENT és adjuntat al Plec de clàusules administratives particulars com a annex, el qual és d'obligat compliment i forma part del contracte a tots els efectes.

2. Els objectius del servei d'ajuda a domicili són aquells que preveu l'article 5 del REGLAMENT. Així mateix, també són objectius d'aquest servei els següents:
 - a) Atendre les mancances d'autonomia personal cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, donant-les l'ajut per al desenvolupament de les activitats pròpies de la vida diària i procurant que totes les accions promoguin, en la mesura que sigui possible, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries.
 - b) Procurar un nivell d'atencions o cures personals, domèstiques, socials i tècniques, suficients per a proporcionar als seus usuaris la possibilitat de romandre en la seva llar i entorn social, amb la millor qualitat de vida i autonomia, durant el major temps possible.
 - c) Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
 - d) Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que per diverses circumstàncies es trobin limitades en la seva autonomia personal.
 - e) Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que a causa de mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a ells.
 - f) Donar suport especialment a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

3. Tipus de prestacions

El servei d'ajuda a domicili comprèn les prestacions següents:

- a) Servei bàsic d'ajuda a domicili:
 1. Servei de cura de la persona i de la llar
 2. Servei de neteja de la llar



Clàusula 2. Definició del servei bàsic d'ajuda a domicili

1. Als efectes d'aquest contracte s'entén com a servei bàsic d'ajuda a domicili allò que preveu l'article 4.1 del REGLAMENT. El servei bàsic d'ajuda a domicili comprèn el servei de cura de la persona i de la llar i/o el servei de neteja de la llar.
2. Als efectes d'aquest contracte s'entén com a servei de cura de la persona i de la llar allò establert a l'article 4.1.2 del REGLAMENT. A més de més de les activitats i tasques que preveu el REGLAMENT formen part també d'aquest servei les següents:
 - ii Rentat corporal complet, en bany o dutxa.
 - iii Rentat de parts corporals: cap, ajuda al bany o dutxa, afaitat, aplicació de cremes, tallat d'ungles amb tallaungles, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal i la cura personal.
 - iv Cura i control de l'alimentació de la persona. Organització dels àpats.
 - v Preparació i cuinat dels aliments.
 - vi Ajut a la ingestió d'aliments, si és necessari.
 - vii El suport al seguiment mèdic i la presa de la medicació: administració i/o control de la medicació. El subministrament de medicaments, la supervisió de la presa de medicaments, o l'organització de les seves preses es valorarà a criteri dels serveis socials i sempre i quan s'estableixi la tasca en el Pla d'atenció social i en el contracte.
 - viii Mobilització dins la llar: ajuda a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de l'usuari per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físico-motrius.
 - ix Neteja o ajuda a la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat, que inclou, entre altres, treure la brossa.
 - x Rentat, planxat i repàs de la roba dins de la llar o fora de la llar, quan així s'acordi.
 - xi Fer companyia, tant en el domicili com fora, per a evitar situacions de solitud i aïllament: recolzament en les relacions veïnals, familiars i de convivència en el seu entorn, així com assistència en la participació en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social i l'acompanyament puntual en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents, entre altres.
 - xii Facilitació d'activitats d'oci en el domicili. Suport a la realització de manualitats, lectura, jocs i activitats similars.
 - xiii Suport a les persones cuidadores no professionals
 - xiv Qualsevol que fomenti el desenvolupament i autonomia personal. Qualsevol altra tasca que el Consell Comarcal valori necessària i quedi recollida en el corresponent pla d'atenció social inclòs al contracte signat amb l'usuari.



El servei de cura es podrà prestar en grup, amb la unitat de convivència o amb altres persones beneficiàries del servei d'ajuda a domicili, en aquelles situacions en què, prèvia valoració de la idoneïtat i acord amb les parts implicades, sigui motivat i adequat per aconseguir els objectius establerts en el pla d'atenció individual. Per cada hora de servei grupal, es facturarà una hora de servei.

En els serveis grupals on hi hagi més d'una unitat de convivència, el contractista haurà de complir amb l'establert als punt a), b) i c) de la Clàusula 20 d'aquest Plec per a cada unitat de convivència i dur a terme les tasques de gestió i coordinació per cadascuna de les unitats de convivència. Per aquest motiu, en aquests casos el servei tindrà un increment del 25% sobre el preu hora del servei de cura de la treballadora familiar adjudicat en el contracte.

3. Als efectes d'aquest contracte s'entén com a servei de neteja de la llar allò que preveu l'article 4.1.3 del REGLAMENT. També forma part del servei de neteja de la llar d'acord amb l'article 4.2 del REGLAMENT qualsevol activitat o tasca que es valori necessària i que quedi recollida en el corresponent pla d'atenció social inclòs al contracte signat amb la persona beneficiària.

Formen part d'aquest servei, també, les activitats següents:

- Rentat i cura de la roba en el domicili: inclou el canvi de la roba de llit, posar la rentadora, estendre, rentar cortines i altres, entre altres.
- Neteja de la llar: inclou escombrar, fregar, netejar finestres i vidres, treure la pols, netejar armaris tant per dins com per fora, netejar fogons, forn i frigorífic, netejar rajoles i marbres, entre d'altres.
- Neteja de patis, balcons, terrasses i escales no comunitàries, entre d'altres, sempre que quedi recollit en el corresponent pla d'atenció.

Clàusula 3. Objecte

1. L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei d'ajuda a domicili en diversos municipis de la comarca del Vallès Oriental.

El servei d'ajuda a domicili objecte del contracte comprèn la prestació dels serveis bàsics que es detallen a continuació i en la definició que preveuen les clàusules 1, 2 i 3 el Plec de prescripcions tècniques:

1. Servei de cura de la persona i de la llar
2. Servei de neteja de la llar

Ensems, és objecte del contracte el desenvolupament i la innovació dels models i les formes d'intervenció social i de cura a les persones beneficiàries per fer efectiva llurs autonomia i independència, de present i de futur, en el seu domicili i el seu entorn vital, usant els recursos que l'estat de la tècnica i de la tecnologia ofereix i centrant el servei en la cura a la persona amb un enfocament multidisciplinar i posant al centre la persona.



2. L'objecte del contracte és licitar el Lot 7 corresponent a l'expedient de contractació 2025-49-S d'acord amb el detall següent:

Lot 7: comprèn els municipis de l'Ametlla del Vallès, Figaró-Montmany, la Garriga i Tagamanent.

Nogensmenys, el nombre de municipis que configuren l'àmbit territorial de cada lot pot variar en funció de les adhesions o les renúncies d'ajuntaments a la prestació d'aquest servei per part del Consell Comarcal del Vallès Oriental, en endavant el Consell Comarcal, en els termes previstos a la clàusula 25 del PCAP.

3. El quadre de distribució de les hores estimades de cada lot per a cadascun dels serveis és el que consta en l'annex 1 d'aquest Plec.

El temps de dedicació a la prestació directa del servei, equival als minuts concedits de prestació a la persona beneficiària, sense detracció del temps de desplaçament, de descans ni de qualsevol altre concepte.

Els serveis, en casos justificats pels serveis socials, podran ser inferiors d'una hora, segons el pla d'atenció social.

CAPÍTOL II. PERSONES USUÀRIES I HORARIS DEL SERVEI

Clàusula 4. Persones usuàries

Als efectes d'aquest contracte són persones usuàries del servei d'ajuda a domicili les persones beneficiàries del servei d'acord amb el procediment d'atorgament establert en el REGLAMENT. El contractista no pot negar-se a la prestació del servei reconegut pel Consell Comarcal.

Clàusula 5. Relacions amb les persones usuàries

1. D'acord amb l'article 13.9 del REGLAMENT i 14.10 del REGLAMENT per a poder iniciar la prestació del servei és imprescindible la signatura del contracte assistencial en els termes que preveuen aquests articles.

El contractista ha de gestionar la signatura del contracte assistencial esmentat, electrònicament o en paper, segons ho requereixi el Consell Comarcal, i aportar-les al Consell Comarcal en el termini màxim de 7 dies des de la seva signatura.

La gestió de la signatura dels contractes segueix el procés següent:

- El Consell Comarcal fa arribar telemàticament a la tablet del contractista el contracte i l'addenda corresponents.



- La coordinadora tècnica gestiona la signatura del contracte i l'addenda al domicili de la persona beneficiària previ a l'inici de la prestació del servei o a la presentació inicial del servei establert a la clàusula 15.
- El contractista, realitza la signatura digital mitjançant la plataforma de VIDSigner Centralized. Només en algun cas puntual que es considerés necessari es signarien les tres còpies en paper del contracte i l'addenda.
- En cas que la signatura sigui en paper, el contractista retorna al Consell Comarcal les tres còpies del contracte i l'addenda corresponents degudament signats per la persona beneficiària i el contractista.
- El Consell Comarcal realitza la signatura digital mitjançant la plataforma de VIDSigner Centralized o signa les tres còpies del contracte només en algun cas puntual.
- Un cop signades per part del Consell Comarcal, aquest farà arribar una còpia del contracte a la persona beneficiària.

El Consell Comarcal pot valorar i demanar al contractista qualsevol altra tasca que garanteixi la bona gestió dels contractes.

Quan el servei s'ha iniciat amb urgència sense signatura de contracte assistencial el dia de la presentació, el contractista haurà de gestionar la signatura amb la persona beneficiària i aportar-les al Consell Comarcal en el termini màxim de 14 dies des de la recepció del contracte assistencial per part de l'empresa.

2. El contractista ha d'afavorir una bona relació de les treballadores encarregades de la prestació dels serveis amb les persones beneficiàries.

En aquest sentit, el contractista ha de desenvolupar les seves funcions envers les persones usuàries del servei d'acord amb les regles de la bona fe i la diligència.

Entre d'altres qüestions el contractista ha de:

- Garantir la puntualitat de les treballadores d'atenció directa als domicilis i evitar que es produeixin abandonaments durant el desenvolupament del servei.
 - Garantir el compliment dels horaris acordats i de les tasques encomanades.
 - Garantir un tracte respectuós amb les persones usuàries.
 - Garantir el respecte dels límits en les funcions i en la relació amb les persones usuàries, tot generant un clima de confiança.
 - Garantir la privacitat de les persones usuàries del servei.
 - Garantir que la treballadora conegui i tingui en compte les característiques de les persones i dels serveis perquè es pugui dur a terme una atenció personalitzada.
3. El contractista ha d'informar, en coordinació amb els serveis socials, a les persones beneficiàries de les característiques del servei així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa. En aquest sentit, el contractista ha d'informar les persones beneficiàries de forma clara i entenedora, tant a l'inici de la prestació com durant el servei, del següent:



- Qui és la persona de referència de l'empresa i davant de quines situacions, com i quan es pot adreçar a ella.
- Quins són els circuits de comunicació amb el contractista per fer les consultes i per la comunicació d'incidències i/o queixes. A més del sistema que disposi l'empresa per recollir i resoldre queixes, també s'informarà que poden fer arribar les seves queixes i suggeriments al Consell Comarcal del Vallès Oriental, als seus serveis socials de referència i/o a qualsevol altra operador que indiqui el Consell Comarcal, facilitant el contacte i horari quan sigui necessari per tal que s'hi puguin adreçar.
- Quines són les tasques que la treballadora assignada farà.
- Altres condicions bàsiques de la relació amb la treballadora d'atenció directa assignat com ara la que prohibeix a les treballadores a demanar, exigir o acceptar qualsevol tipus de remuneració.
- Qualsevol altra qüestió que s'hagi acordat prèviament amb el Consell Comarcal.
- En qualsevol cas, el contractista ha d'informar a les persones beneficiàries del servei, amb la màxima diligència, de qualsevol incidència o modificació que pugui afectar a la prestació del servei acordat.

El contractista ha de fer servir els mitjans que s'adeqüin a cada una de les persones beneficiàries i que garanteixin la bona comunicació i l'accessibilitat cognitiva.

Clàusula 6. Horari del servei

S'estableixen dos tipus d'horaris:

Horari ordinari:

- a) Servei de cura de la persona i de la llar: de dilluns a divendres de les 7 hores a les 20 hores i els dissabtes de les 8 hores a les 20 hores.
- b) Servei de neteja de la llar: Dilluns a divendres de les 7 hores a les 20 hores.

Horari extraordinari:

- a) El servei de cura a la persona i de la llar, es podrà prestar, excepcionalment, els diumenges, festius o en l'horari no comprès com a horari ordinari, sempre que així ho requereixi la situació personal de la persona beneficiària i es prevegi al contracte assistencial.
- b) El preu/hora del servei de cura a la persona i de llar en horari extraordinari tindrà un increment del 25% sobre el preu hora brut establert al conveni col·lectiu d'atenció domiciliària que sigui d'aplicació a Catalunya.



CAPÍTOL III. RELACIONS AMB EL CONTRACTISTA

Clàusula 7. Obligacions del contractista

El contractista ha de portar a terme les prestacions objecte d'aquest contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- a) Prestar els serveis concedits i encarregats amb la continuïtat i la regularitat establerta. En cas d'extinció del contracte, el contractista ha de prestar els serveis concedit i encarregats fins que un altre es faci càrrec de la seva gestió.
- b) Admetre qualsevol persona beneficiària del servei que el Consell Comarcal li comuniqui.
- c) Assignar la persona responsable del seguiment del contracte regulada a la clàusula 12 d'aquest Plec.
- d) Assignar la coordinació de gestió i la coordinació tècnica d'acord amb el que preveuen les clàusules 13 i 14 d'aquest Plec.
- e) Garantir la correcta atenció a les persones beneficiàries, d'acord amb el pla de treball establert.
- f) Prohibir al seu personal la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica o en espècies per part de les persones usuàries. El contractista és responsable d'aquest compliment, havent d'informar al Consell Comarcal de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir. Tanmateix les treballadores d'atenció directa al domicili en cap cas poden procedir al cobrament, ni amb autorització expressa, dels havers de qualsevol naturalesa de l'usuari.
- g) Garantir i implementar els mecanismes previs d'informació a totes les treballadores d'atenció directa al domicili sobre el punt f) d'aquesta clàusula.

Així mateix, ha de garantir i implementar els mecanismes d'informació i formació en relació amb els aspectes ètics, com ara els límits professionals i personals, el respecte o la confidencialitat.

- h) Comunicar al Consell Comarcal i als serveis socials de referència, qualsevol incidència que afecti el normal funcionament del servei, com ara absències de les treballadores o de la persona beneficiària, canvis d'horaris i de treballadores, puntuals o programats, planificació de les vacances o altres incidències derivades del desenvolupament del servei, en la forma o sistema d'informació establert pel Consell Comarcal.



- i) Informar al Consell Comarcal i als serveis socials de referència de qualsevol actuació en relació amb les persones beneficiàries del servei si es troba fora de les condicions prèviament establertes per a la gestió del servei.
- j) Gestionar el servei en la forma que li sigui indicada pel Consell Comarcal.
- k) Fer ús del servei del sistema de gestió informatitzada per a la gestió i registre de les activitats, incidències, informes, comunicacions, fitxatges de les treballadores, signatura de contractes o qualsevol altre, d'acord amb la clàusula 15 d'aquest Plec.
- l) Utilitzar el català com a llengua vehicular de les accions incloses en el contracte, així com de la relació amb els usuaris del servei.
- m) Elaborar el Pla de riscos laborals del servei i lliurar-lo al Consell Comarcal en el termini de 4 mesos des de la signatura del contracte.
- n) Respondre dels danys que es derivin del funcionament del servei, llevat que s'hagin produït per actes realitzats en compliment d'una clàusula imposada pel Consell Comarcal amb caràcter ineludible.
- o) Comunicar per escrit al Consell Comarcal la incorporació d'alumnes en pràctiques formatives de centres de formació professional de treball familiar dins dels serveis, a partir de convenis de col·laboració. En tot cas la incorporació es produeix com a part de la seva formació, requereix l'autorització prèvia i expressa del Consell Comarcal i no pot implicar cap relació laboral.
- p) Garantir el correcte fitxatge del seu personal mitjançant l'aplicació Jano Sociales o mitjançant qualsevol altre sistema que li determini el Consell Comarcal, d'acord amb la clàusula 15 d'aquest Plec.
- q) Trametre telemàticament al Consell Comarcal del Vallès Oriental un informe mensual del seguiment de les incidències relatives al fitxatge de les treballadores d'atenció directa, identificant el motiu de la incidència i la seva resolució en els cinc primers dies naturals del mes següent al que faci referència l'informe de seguiment. En cas que el sistema d'informació del Consell Comarcal disposi d'aquest llistat, i d'acord amb la Clàusula 16 d'aquest Plec, el contractista estarà obligat a incorporar les dades referides en aquest punt al sistema, en el termini indicat.
- r) Trametre telemàticament al Consell Comarcal un informe mensual de les persones beneficiàries que han rebutjat suplències, identificant el número d'expedient i dies de serveis que ha rebutjat, i els motius detallats pels quals no volen suplent. En cas que el sistema d'informació del Consell Comarcal disposi d'aquest llistat, i d'acord amb la Clàusula 15 d'aquest Plec, el contractista estarà obligat a incorporar les dades referides en aquest punt al sistema, en el termini indicat.



- s) Informar al Consell Comarcal del funcionament del servei i de qualsevol incidència que impedeixi la correcta gestió del servei.
- t) Garantir la correcta execució del treball administratiu a fi de portar el control d'hores realitzades, redacció d'informes, memòries, facturació i d'altres.
- u) Reservar, si s'escau, dins l'horari laboral de les treballadores d'atenció directa, el temps necessari per realitzar les coordinacions amb els responsables del seguiment de cada cas.
- v) Reservar, dins l'horari laboral, el temps necessari de desplaçament entre serveis. Aquest temps reservat ha de constar expressament en la planificació de les treballadores d'atenció directa en el sistema d'informació que preveu la clàusula 15 d'aquest Plec o qualsevol altra que determini el Consell Comarcal.
- w) En relació amb els espais de treball:
 - i Disposar d'un espai de treball, que garanteixi les condicions de confidencialitat i confort per al personal i del servei.
 - ii En cas que estigui disponible pel Consell Comarcal un espai en dependències municipals i se li requereixi, ubicar la coordinadora tècnica i la coordinadora de gestió en aquest espai.
 - iii En el cas que el Consell Comarcal li requereixi, fer les reunions de grup i individuals en dependències municipals. En el cas que no li sigui requerit, el contractista ha de dur a terme aquestes reunions en un municipi de la comarca del Vallès Oriental.
- x) En relació amb el personal:
 - i. En el cas que es produeixi alguna situació que atempti contra la persona beneficiària i els seus béns, com ara situacions de maltractament, furt, violació de la intimitat o qualsevol altra, el contractista ha de substituir a la treballadora quan el Consell Comarcal li requereixi en el moment que li indiqui. El contractista es farà càrrec de la despesa econòmica que es pugui derivar d'aquest fet.
 - ii. Substituir les coordinadores de gestió i/o les coordinadores tècniques quan li requereixi el Consell Comarcal, si aquest considera que no s'adeqüen al perfil, els manca la qualificació professional adequada o no compleixen amb les exigències que preveu la clàusula 13 i 14 del Plec de prescripcions tècniques, respectivament.

El contractista estarà obligat a proposar al Consell Comarcal una nova coordinadora tècnica i/o coordinadora de gestió en el termini de 7 dies naturals des de la recepció del requeriment. En aquest moment, el Consell Comarcal ha d'acceptar o rebutjar la persona proposada. Si es rebutja la



proposta del contractista, aquest haurà de noves propostes fins que el Consell Comarcal l'accepti. En tot cas, la substitució de les coordinadores de gestió i/o coordinadores tècniques ha de dur-se a terme en el termini de 15 dies des de la recepció de la notificació del requeriment de substitució.

- iii. El contractista és el responsable del seu personal i el coordinarà i l'organitzarà de tal manera que el contracte es compleixi correctament. El canvi de personal del contractista no podrà tenir com a conseqüència el menysteniment o el desistiment de cap de les funcions que li corresponen ni de les habilitats del seu personal per prestar el contracte. El contractista ha de prestar el servei contractat en tots els seus termes i proveir les vacants que es puguin produir per malaltia, absència, vacances o qualsevol altra causa.

El contractista és el responsable del compliment de les prescripcions de la normativa de seguretat i salut i vetllarà per què tot el seu personal conegui i actuï conforme a les normes establertes per a la prevenció de riscos.

- iv. Tot el personal adscrit al contracte s'ha de poder adreçar al públic en català i en castellà indistintament, amb correcció i respecte, per la qual cosa, i si és el cas, el contractista s'encarregarà de la formació. El personal adscrit ha de disposar dels coneixements suficients, tant a nivell pràctic com tècnic, que assegurin la correcta interpretació de les instruccions rebudes del Consell Comarcal, així com explicar-se correctament.
- y) Garantir l'actuació coordinada, sempre que s'indiqui en el pla d'atenció social, entre els diferents sistemes de benestar social, incloent educació, salut, justícia, pensions, treball i habitatge, entre les administracions públiques i entre aquestes i la societat civil organitzada, amb la finalitat d'establir actuacions coherents i programes d'actuació conjunts.

Clàusula 8. Obligacions fiscals, laborals i socials

1. El contractista està obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria mercantil, fiscal, laboral, de seguretat social i salut i higiene en el treball, i assumeix totes les despeses i retribucions dels elements materials i personals necessaris per a la seva producció, amb total responsabilitat de les seves obligacions legals de caràcter mercantil, laboral, civil i fiscal.
2. L'incompliment d'aquestes obligacions per part del contractista o la infracció de les disposicions sobre seguretat per part del personal tècnic que hagi designat no comporta cap responsabilitat pel Consell Comarcal.

Clàusula 9. Obligacions del Consell Comarcal

Són obligacions del Consell Comarcal les següents:



- a) Satisfer al contractista les prestacions econòmiques en la quantia i els terminis convinguts.
- b) Facilitar la informació necessària per possibilitar la prestació del servei en el domicili de la persona beneficiària.
- c) Les altres previstes en el Plec de clàusules administratives particulars i en aquest Plec.

CAPÍTOL IV. GESTIÓ DEL SERVEI

Clàusula 10. Gestió del servei

- 1. El servei que ha de prestar el contractista ha de complir totes les normes establertes en aquest Plec de prescripcions tècniques i en el Plec de clàusules administratives particulars.
- 2. Si la prestació realitzada pel contractista no s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució i compliment, se'l requereix la realització de les prestacions contractades i l'esmena dels defectes observats que es fan constar en l'acta corresponent.
- 3. El contractista respon de la qualitat del servei prestat i de les faltes que puguin produir-se. Si les feines efectuades no s'adeqüen a la prestació contractada, com a conseqüència de vicis o defectes imputables al contractista, el Consell Comarcal pot rebutjar aquesta prestació i queda exempt de l'obligació de pagament, o, si és el cas, té dret a la recuperació del preu satisfet.
- 4. El contractista cedeix les ajudes tècniques que hagi ofert pel període de vigència del contracte.

Clàusula 11. Organització del servei

- 1. El Consell Comarcal ha de fer les tasques següents:
 - a) Planificar globalment l'oferta i la informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés.
 - b) Rebre les persones beneficiàries potencials, identificar les necessitats, realitzar el diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
 - c) Fixar els objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.



- d) Trametre al contractista la comanda dels serveis a prestar.
 - e) Determinar les normes d'identificació i control del personal designat pel contractista per a la prestació dels serveis.
2. Per al seguiment i l'avaluació de la qualitat del servei i de la qualitat laboral de les treballadores, el Consell Comarcal pot:
- a) Fer el seguiment i l'avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats aportats pel contractista, a través del seu personal de supervisió.
 - b) Participar en les reunions de grup de les treballadores d'atenció directa amb les coordinadores, fer visites a domicili durant el desenvolupament del servei i requerir i consultar dades o qualsevol altra documentació relativa al servei i al personal.
 - c) Promoure amb la col·laboració del contractista una enquesta periòdica en relació amb la satisfacció laboral del personal que presta serveis a les persones beneficiàries. L'enquesta pot versar sobre dades descriptives de les treballadores, com ara l'edat, el gènere o l'antiguitat, les condicions laborals, la formació, els nivells de satisfacció, l'absentisme, les propostes de millora, entre altres.
3. El contractista ha d'executar les tasques següents:
- a) Executar la comanda de serveis i la proposta d'horaris d'atenció d'acord amb les previsions d'aquest plec i del plec de clàusules administratives particulars.
 - b) Iniciar la prestació del servei d'acord amb els terminis màxims següents:
Servei ordinari: 7 dies des de la recepció de l'encàrrec del servei.
Servei urgent: 24 hores des de la recepció de l'encàrrec del servei.
- Quan el servei no es pugui iniciar en el termini establert per motius de la persona beneficiària, el contractista haurà d'informar prèviament al Consell Comarcal i els serveis socials bàsics corresponents del motiu, i registrar-ho en el sistema d'informació que determini el Consell Comarcal.
- c) Garantir al Consell Comarcal la informació referent als casos assignats i el seu seguiment.
 - d) Informar de qualsevol circumstància que pugui suposar una modificació del servei.
 - e) Informar dels canvis que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.



- f) Comunicar les incidències relatives al personal que poden afectar a la prestació del servei, com ara permisos, canvis o suplències.
- g) Introduir les dades necessàries al sistema d'informació que determini el Consell Comarcal per tal que es pugui extreure degudament un informe mensual amb l'activitat, els indicadors de qualitat del servei que el Consell Comarcal determini i el seguiment del compliment del contracte. Les dades han d'estar en tot moment actualitzades.
- h) Garantir l'adequada integració i coordinació dels serveis que es presten a un mateix usuari i en un mateix domicili.
- i) Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre les treballadores d'atenció directa i altres professionals dels diferents àmbits que puguin incidir en la persona usuària, com ara de salut o d'ensenyament.
- j) Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei i l'atenció a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis i d'acord sempre al pla de treball establert.
- k) Prestar suport, sempre que es sol·liciti, al Consell Comarcal en la valoració inicial dels domicilis i de les persones beneficiàries.
- l) Traslladar a les persones usuàries la informació o la documentació que li determini el Consell Comarcal i llur retorn quan sigui el cas.
- m) Participar en els espais de treball de millora de la qualitat del servei proposats pel Consell Comarcal.
- n) Facilitar la participació de les treballadores d'atenció directa i coordinadores en els espais de treball per a la millora de la qualitat del servei proposats pel Consell Comarcal.
- o) Participar en les accions proposades pel Consell Comarcal per la implementació de la *Guia Comarcal per fer front als maltractaments de les persones grans*, publicada al web del Consell Comarcal del Vallès Oriental i disponible a https://www.vallesoriental.cat/media/repository/ambits/politiques-socials/Gent_gran/GuiaVallesOriental_Maltractaments_PG.pdf o guia equivalent vigent.
- p) Facilitar la participació de les seves treballadores en l'enquesta de qualitat laboral de les treballadores descrita a la clàusula 11.2 c) d'aquest plec, garantint els espais i mitjans necessaris per informar i fer arribar l'enquesta a les treballador/es i a fer retorn dels resultats. El contractista ha de col·laborar per millorar els indicadors que resultin de l'enquesta.



- q) Presentar mensualment un informe de seguiment de la intervenció realitzada en els casos en què s'activi un protocol d'infància, adolescència o família.
- r) En relació amb els utensilis i productes per realitzar el servei de neteja de la llar és responsabilitat última del contractista garantir la disponibilitat dels utensilis i productes necessaris per a la realització del servei, sense que l'absència d'aquests en el domicili de l'usuari pugui ser excusa per a no realitzar les tasques previstes.

El contractista és el responsable en tots els casos tenint especial cura en les situacions de neteges de xoc.

- s) En cas que la no realització d'un servei sigui per problemes de gestió del contractista, aquest ha d'informar immediatament a la persona usuària, al Consell Comarcal i serveis socials bàsics mitjançant el sistema d'informació que determini el Consell Comarcal, oferir la recuperació en les 4 hores següents al servei i comunicar a través del sistema d'informació que designi el Consell Comarcal, en un termini màxim de 24 hores, el motiu de la no realització del servei i la recuperació del mateix pactada amb la família.
- t) En cas de serveis amb freqüència mensual, quan la planificació del mateix coincideixi en un dia festiu, el contractista ha de garantir l'atenció mensual en un altre dia amb un marge d'una setmana prèvia o posterior a la data establerta.
- u) Disposar dels telèfons de familiars de contacte de tots els usuaris per facilitar la seva localització en cas de no estar al domicili a l'hora pactada del servei. En cas de no localització de la persona usuària o el seu familiar de referència, ha d'informar immediatament a serveis socials bàsics i al Consell Comarcal.

Amb col·laboració amb els Serveis Socials es procurarà localitzar al familiar de referència. Un cop finalitzada la incidència ha d'informar al Consell Comarcal i a serveis socials bàsics per escrit de les intervencions realitzades.

En cas que la incidència es produeixi fora de l'horari de serveis socials bàsics, i quan en coordinació amb els serveis socials s'hagi considerat prèviament, caldrà comunicar-ho a qui s'hagi indicat, com per exemple el servei de teleassistència.

- v) Planificar les vacances de les treballadores garantint la prestació de tots els serveis.
- w) En cas de canvi de contractista, i es disposi de la clau del domicili on es presta el servei, sempre i quan la treballadora no es subrogi a la nova empresa, aquest ha d'entregar les claus al Consell Comarcal en el darrer dia de prestació del servei respectiu. El nou contractista, haurà de tornar a signar un contracte amb la persona beneficiària, com a nou corresponsable de les claus.



Clàusula 12. Responsable del seguiment del contracte

1. El contractista ha d'assignar la persona responsable del seguiment del contracte amb les funcions següents:
 - a) Fer el seguiment del funcionament del servei i respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte.
 - b) Revisar el funcionament global del servei, la distribució dels recursos i l'estat d'execució del contracte conjuntament amb la persona designada pel Consell Comarcal mitjançant reunions en la periodicitat que el Consell Comarcal consideri.
 - c) Representar el contractista quan sigui necessària la seva actuació o presència i en els altres actes derivats del compliment de les obligacions contractuals.
 - d) Organitzar la prestació del contracte i interpretar i posar en pràctica les indicacions rebudes del Consell Comarcal.
 - e) Proposar al Consell Comarcal la resolució dels problemes que es plantegin o col·laborar-hi, així com revisar el nivell de resposta aconseguit per l'organització de l'empresa durant el desenvolupament del servei.
 - f) Prendre les mesures adequades per evitar interrupcions o demores en el servei.
 - g) Assistir a totes les reunions de seguiment i control dels treballs en què sigui convocat pel Consell Comarcal.
 - h) Participar en els espais de col·laboració i millora de la qualitat del servei que convoqui el Consell Comarcal.
 - i) Revisar l'actuació del personal.
 - j) Assegurar els mecanismes de control i comunicació al Consell Comarcal de les àrees següents:
 1. Altes, baixes i modificacions del servei
 2. Gestió de serveis contractats i facturació
 3. Incidències del servei i dels fitxatges
 4. Selecció, contractació i formació del personal
 5. Execució del projecte presentat
 6. Avaluació del servei
 7. Comunicació amb el Consell Comarcal
 - k) En el cas de canvi de contractista, planificar i dur a terme un correcte traspàs del servei entre empreses/entitats, garantint-ne el servei, essent imprescindible tenir



al dia i facilitar a la nova empresa i al Consell Comarcal, tota la informació relativa al personal, serveis que es presten, planificacions, contractes signats, informes, custòdies de claus, i qualsevol altra documentació o informació necessària per a poder prestar el servei.

Aquesta documentació ha d'estar a disposició del Consell Comarcal en el termini, forma i sistema que determini el Consell Comarcal.

2. El contractista ha de garantir la màxima estabilitat en l'exercici d'aquest lloc de treball i, en qualsevol cas, ha de notificar al Consell Comarcal, en el termini màxim de 2 dies naturals, qualsevol modificació, baixa o substitució que es pugui produir en la persona que ocupa aquests lloc de treball.

Clàusula 13. Coordinació de la gestió

1. El contractista ha de disposar d'una coordinadora de gestió amb una dedicació **mínima** de 37,5 hores setmanals per cada 193 expedients actius de servei o la part proporcional, amb l'objectiu de realitzar la funció de suport administratiu del servei, la planificació dels serveis i de les treballadores.

En tot cas, el contractista ha de disposar de les hores de coordinadora de gestió necessàries per a poder desenvolupar correctament els funcions assignades.

Coordina la globalitat del servei, entenent que ha de fomentar i establir circuits per a realitzar una coordinació d'equip de treball. Conjuntament amb les coordinadores tècniques, avalua i controla la qualitat del servei prestat. En aquestes hores no s'inclouen les destinades a recerca i selecció de personal.

Els expedients oberts del lot 7 en la data 14 d'octubre de 2025 són 78.

2. La persona designada pel contractista per a l'exercici de la coordinació de gestió ha de disposar de la titulació de batxillerat o formació professional o cicle formatiu de grau mitjà (tècnica especialista en atenció sociosanitària, treballadora familiar, auxiliar d'ajuda a domicili).
3. Les tasques de la coordinadora de la gestió són, a títol enunciatiu, les següents:
 - a) Organitzar els serveis.
 - b) Gestionar en primera instància, les incidències del SAD, tant de persones beneficiàries com de les treballadores d'atenció directa, relatives a la gestió del servei.
 - c) Realitzar les trucades telefòniques i comunicacions als serveis socials bàsics, persones beneficiàries, i les treballadores d'atenció directa, si és el cas en relació amb la planificació i gestió del servei.



- d) Realitzar el control d'hores de les treballadores que desenvolupen el servei a domicili i respondre, en primera instància a les seves consultes i incidències.
- e) Modificar, en coordinació amb la coordinadora tècnica, els horaris i assignar els serveis puntuals a les treballadores d'atenció directa, provocats per incidències puntuals, com per exemple els acompanyaments als serveis de salut.
- f) Realitzar, en coordinació amb la coordinadora tècnica, la planificació de les suplències i vacances, així com dels serveis amb freqüència mensual per a garantir-ne la seva realització.
- g) Explicar les planificacions de treball a les noves contractacions de les treballadores d'atenció directa.
- h) Informar al Consell Comarcal de tots els canvis realitzats amb el personal com vacances, suplències, baixes, serveis coberts o no coberts, i d'altres.
- i) Participar a les reunions de la coordinadora tècnica amb les treballadores que desenvolupen els serveis al domicili, quan calgui en relació a les seves funcions.
- j) Participar en les reunions proposades pel Consell Comarcal per a la millora de la qualitat del servei.
- k) Facturar.
- l) Informar a la persona responsable del seguiment del contracte totes les incidències produïdes.
- m) Introduir tota la informació relativa a les treballadores d'atenció directa en la forma i en el sistema d'informació establert pel Consell Comarcal, com ara titulacions, contractes, alta i/o baixa de la seguretat social o RNT. Realitzar el control d'hores de les treballadores.

Els costos de la coordinadora de gestió s'inclouen en el preu hora de servei.

- 4. El contractista ha de garantir la màxima estabilitat en l'exercici d'aquest lloc de treball i, en qualsevol cas, ha de notificar al Consell Comarcal, en el termini màxim de 2 dies naturals, qualsevol modificació, baixa o substitució que es pugui produir en la persona que ocupa aquests lloc de treball.

Clàusula 14. Coordinació tècnica

- 5. El contractista ha de disposar d'una coordinadora tècnica del servei amb una dedicació **mínima** de 37,5 hores setmanals per cada 115 expedients actius en el servei o la part proporcional, amb l'objectiu de realitzar la coordinació i planificació



dels serveis dels usuaris, realitzar el suport tècnic a les treballadores d'atenció directa, fomentar i establir els circuits per realitzar les coordinacions amb les treballadores d'atenció directa, avaluar i controlar la qualitat del servei prestat, controlar i avaluar el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que es puguin donar. En aquestes hores no s'inclouen les destinades a recerca i selecció de personal.

En tot cas, el contractista ha de disposar de les hores de coordinadora tècnica necessàries per a poder desenvolupar correctament els funcions assignades.

Els expedients oberts del lot 7 en la data 14 d'octubre de 2025 són 78.

1. Les coordinadores tècniques del servei han de disposar de la titulació de diplomatura universitària o grau, en els àmbits socials o de salut, preferentment en Treball Social i/o Educació Social.
2. Les tasques de les coordinadores tècniques són, a títol enunciatiu, les següents:
 - a) Realitzar la planificació inicial del servei i la coordinació amb la treballadora d'atenció directa que el farà. Comunicar a la treballadora d'atenció directa que prestarà el servei, prèviament a l'inici del servei, l'encàrrec i la informació necessària relativa a la persona usuària i al servei per tal que aquest es pugui desenvolupar degudament, promovent una atenció centrada en la persona.
 - b) Detectar i informar al Consell Comarcal i als serveis socials bàsics de referència, de qualsevol risc que pugui haver al domicili que impedeixi desenvolupar el servei segons el pla de prevenció de riscos.
 - c) Detectar i informar al Consell Comarcal i als serveis socials bàsics de referència, de qualsevol sospita de maltractament o risc de claudicació de la persona cuidadora.
 - d) Planificar el servei de forma coordinada amb els serveis socials bàsics i fer la presentació inicial al domicili de la persona beneficiària, acompanyada de la treballadora que presti el servei i, si s'escau, de la professional de referència del cas. Informar i fer signar el contracte assistencial, d'acord amb el que estableix la Clàusula 4 d'aquest Plec.
 - e) Fer les visites domiciliàries de seguiment, d'urgències i per a la valoració dels serveis. S'estableix un mínim d'una visita de seguiment per semestre al domicili de cada una de les persones beneficiàries.

Nogensmenys, el seguiment vindrà condicionat per les necessitats i de la situació de la persona beneficiària i el seu entorn, que s'acordarà amb la professional de referència dels serveis socials.



- f) Fer reunions de seguiment, tant de grup com individuals, amb totes les treballadores que desenvolupen els serveis al domicili per tal de garantir la qualitat i l'adequació dels serveis que es presten.

Cal fer arribar al Consell Comarcal el calendari de reunions per al primer any, durant els primers 30 dies des de l'inici del contracte. Per a les següents anualitats del contracte, es farà arribar el calendari de reunions de tot l'any com molt tard el 31 de gener.

Semestralment es farà arribar al Consell Comarcal el contingut principal treballat i les persones assistents.

- g) Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols facilitats pel Consell Comarcal.
- h) Mantenir reunions de coordinació amb les professionals referents de serveis socials, amb la periodicitat mínima quinzenal amb cadascun dels equips de serveis socials.

En aquestes reunions podran participar altres serveis com salut i educació.

Cal fer arribar al Consell Comarcal el calendari de reunions de coordinació amb serveis socials, per al primer any, durant els primers 30 dies des de l'inici del contracte. Per a les següents anualitats del contracte, es farà arribar el calendari de reunions de tot l'any com molt tard el 31 de gener.

Caldrà acordar prèviament amb cadascun dels serveis socials un ordre del dia i es farà arribar una acta als serveis socials, amb còpia al Consell Comarcal, amb els acords presos en les reunions, en el termini de 5 dies hàbils després d'haver-se dut a terme la reunió.

- i) Articular i mantenir les reunions de coordinació puntuals amb els serveis socials, demanades pel Consell Comarcal amb les treballadores d'atenció directa, per la planificació i seguiment d'algun dels expedients. Aquestes reunions queden excloses de les coordinacions periòdiques. El temps de dedicació a aquesta reunió del/a professional d'atenció directa es facturarà segons el cost del servei i imputat a l'expedient corresponent.
- j) Acompanyar i donar suport tècnic a les treballadores d'atenció directa.
- k) Revisar l'actuació de les treballadores d'atenció directa i la qualitat dels serveis prestats, mitjançant espais de supervisió i visites a domicili, entre altres.
- l) En cas d'activació d'un protocol d'infància, adolescència o família:
 - i. Mantenir una reunió de coordinació prèvia a l'inici de la prestació del servei amb la professional assignada pel Consell Comarcal i la treballadora



d'atenció directa amb l'objectiu de compartir el Pla d'Intervenció que inclourà entre d'altres els objectius, funcions, tasques, periodicitat, seguiment i avaluació.

- ii. Mantenir, de forma prèvia a l'inici de la prestació del servei, una reunió amb la professional assignada pel Consell Comarcal, la treballadora d'atenció directa i les persones usuàries del servei per compartir entre d'altres els objectius del Pla d'Intervenció, presentar el personal i acordar les tasques a fer.

Aquestes dues reunions tenen la consideració de coordinacions periòdiques. El temps de dedicació a aquesta reunió de la professional d'atenció directa no es facturarà com a hora de prestació.

Queden excloses de la consideració de coordinació periòdica qualsevol altra reunió de seguiment en què el Consell Comarcal demani la presència de la professional d'atenció directa. El temps de dedicació a aquesta reunió de la professional d'atenció directa es facturarà segons el cost del servei i imputat a l'expedient corresponent.

- iii. Presentar mensualment un informe de seguiment complementari per tal que serveis socials puguin valorar l'acompliment del pla de treball i les possibles actuacions que es requereixin.
- m) Fer propostes sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
- n) Revisar i vetllar pel compliment del Pla d'atenció social.
- o) Realitzar propostes sobre canvis en la intensitat o varietat dels serveis prestats en el domicili.
- p) Gestionar i resoldre les incidències tècniques en relació amb l'atenció i el servei que es presta a les persones beneficiàries, informar al Consell Comarcal i a la professional de referència i emetre els informes que es puguin requerir.
- q) Respondre a les peticions, les consultes i les incidències que les treballadores d'atenció directa puguin tenir en el desenvolupament de la seva activitat als domicilis, estant disponibles i operatives durant l'horari dels serveis actius en horari ordinari per poder donar resposta immediata en cas de necessitat sobrevinguda en que la professional d'atenció directa requereixi de suport i acompanyament tècnic.
- r) Alertar al Consell Comarcal sobre qualsevol alteració del servei, segons els protocols facilitats per el Consell Comarcal.
- s) Identificar, comunicar i actualitzar les interrupcions produïdes en les persones beneficiàries del servei en el sistema d'informació que determini el Consell Comarcal.



- t) Gestionar, en coordinació amb la coordinadora de gestió, l'equip de treballadores, participar en l'organització de la seva formació i respondre a les seves peticions, consultes i incidències, principalment relatives a l'atenció de la persona beneficiària i a la qualitat tècnica del servei.
- u) Participar en els espais de col·laboració i millora de la qualitat del servei en què sigui requerida pel Consell Comarcal.
- v) Gestionar i dur a terme el projecte tècnic i la proposta tècnica avaluable mitjançant criteris automàtics presentada pel contractista en la licitació.

Els costos de la figura de coordinadora tècnica estan inclosos en el preu hora de servei.

- 4. El contractista ha de garantir la màxima estabilitat en l'exercici d'aquest lloc de treball i, en qualsevol cas, ha de notificar al Consell Comarcal, en el termini màxim de 2 dies naturals, qualsevol modificació, baixa o substitució que es pugui produir en la persona que ocupa aquests lloc de treball.

Clàusula 15. Sistema d'informació i de gestió informatitzada

- 1. El contractista ha de gestionar el servei d'ajuda a domicili mitjançant el sistema d'informació i de gestió informatitzada que determini el Consell Comarcal restant obligat a adaptar, si és necessari, la prestació del servei objecte d'aquest contracte als requeriments tècnics que s'escaiguin.
- 2. El Consell Comarcal utilitza actualment el sistema d'informació i de gestió informatitzada Jano Sociales per la gestió del servei d'ajuda a domicili, software privat desenvolupat per EMR software. Jano disposa d'un webservice obert que permet la interoperabilitat amb altres programes de gestió.

Aquesta eina compta amb diferents mòduls de gestió. El programa permet al contractista, entre d'altres, les funcionalitats següents:

- Gestió de les fitxes de personal: control de les altes i baixes dels treballadors; seguretat social; titulacions i contractes laborals.
- Gestió de l'acceptació i planificació dels serveis: permet calendaritzar dies, horaris i treballadora que realitza el servei. Mostra els serveis programats per dies/setmanes/mesos.
- Gestió de les incidències i interrupcions de servei: permet cercar, consultar dades, registrar i modificar incidències relacionades amb els serveis i/o treballadores. Gestió de les interrupcions dels serveis.
- Gestió de la prefacturació: permet generar el lot de la prefacturació que s'enviarà al Consell Comarcal del mes que correspongui.



- Consulta de les fitxes de les persones beneficiàries: recull les dades principals de les persones que sol·liciten prestacions socials, el seu nucli familiar, situació del domicili, escales socials i de dependència i aquelles dades predefinides que configuren el perfil personal i social de cada persona.
- Plataforma per a la gestió documental: accessibilitat de consulta al repositori de fitxers i documents inclosos en el sistema. Permet afegir, consultar i descarregar documents.
- Gestió del seguiment: informes de seguiment, visites domiciliàries, revisions programades, etc...
- Gestió del control presencial dels serveis realitzats: a través de tecnologia NFC.

El Consell Comarcal te implementada la signatura digital dels contractes i addendes a través de l'aplicatiu Jano Sociales.

El contractista no ha de assumir la despesa del cost del sistema d'informació assignat per el Consell Comarcal per a la seva utilització.

En cas de voler dur a terme integracions entre aplicatius, és responsabilitat del contractista desenvolupar els connectors necessaris tot seguint els requeriments d'EMR, i cobrir els costos econòmics que en puguin resultar.

3. Jano Sociales és accessible a través d'una pàgina web mitjançant connexió a internet. El contractista ha d'accedir a la informació continguda mitjançant l'assignació, per part del Consell Comarcal, d'un usuari i d'una contrasenya.
4. El contractista ha d'introduir a Jano Sociales la informació requerida pel Consell Comarcal en relació a personal, suplències, planificació, serveis i incidències, entre altres, que sigui necessari per a fer el seguiment i avaluació del servei i del contracte.
5. El contractista ha de facilitar a les coordinadores tècniques i coordinadores de gestió el material necessari per a l'ús dels sistemes d'informació referits en aquesta clàusula, com ara telèfons mòbils, eines per a la gestió de la signatura electrònica (tauletes i llapis), entre d'altres. El cost d'aquests materials han estat tinguts en compte en el preu hora del servei.
6. Pel que fa a la gestió de la signatura electrònica dels contractes assistencials, el contractista ha de:
 - a) Dotar a cada coordinadora tècnica d'una tauleta o tablet i accessoris que reuneixin les condicions tècniques necessàries per poder signar electrònicament. Els dispositius han de ser homologats i compatibles amb



les especificacions que estableixi el proveïdor de signatura electrònica del Sistema d'Informació del Consell Comarcal, que en l'actualitat és Validated ID i tenir connexió a internet, ja sigui amb connexió pròpia 4G o amb internet WIFI de les pròpies treballadores compartint des del seu telèfon mòbil o mitjançant router portàtil.

- b) Formar a les coordinadores en el sistema de signatura.
- c) Fer el manteniment de les tablets.
- d) Disposar de terminals de reserva disponibles en cas de fallida, pèrdua o qualsevol incident per tal de garantir la gestió de la signatura de contractes digital.
- e) En cas de detecció d'alguna incidència en la funcionalitat, informar immediatament al Consell Comarcal i col·laborar per tal de prendre les mesures oportunes. En tot cas, el contractista ha de resoldre qualsevol incidència que estigui al seu abast i que impedeixi la correcta utilització de l'aplicació en el termini de 7 dies o abans de la realització del proper servei.

7. Pel que fa a la gestió del control presencial dels serveis realitzats i les incidències relacionades, el contractista ha de:

- a) Dotar a les treballadores d'atenció directa amb un terminal mòbil amb sistema operatiu Android i NFC per l'ús de tags RFID.
- b) Formar les treballadores d'atenció directa en la utilització del sistema de fitxatge.
- c) Introduir els codis en el dia de la presentació del servei al domicili de la persona usuària.
- d) Fer el manteniment i la configuració dels terminals així com el registre de l'etiqueta al domicili de la persona usuària.
- e) Disposar de terminals de reserva disponibles en cas de fallida, pèrdua o qualsevol incident per tal de garantir la gestió del control presencial.
- f) En cas de detecció d'alguna incidència en el fitxatge, el contractista ha d'informar-ne immediatament al Consell Comarcal i col·laborar per tal de prendre les mesures oportunes. En tot cas, el contractista ha de resoldre qualsevol incidència que impedeixi la correcta utilització de l'aplicació NFC en el termini de 2 dies hàbils o abans de la realització del proper servei.

8. En el cas que Jano Sociales o alguna de les seves funcionalitats no estigui disponible, el contractista ha de gestionar el servei d'ajuda a domicili mitjançant el sistema d'informació i de gestió informatitzada que determini el Consell Comarcal restant obligat a adaptar, si és necessari, la prestació del servei objecte d'aquest contracte als requeriments tècnics que s'escaiguin.



CAPÍTOL V. PERSONAL

Clàusula 16. Personal

1. El contractista ha de presentar al registre electrònic del Consell Comarcal la documentació en relació amb el personal que presta el servei d'ajuda a domicili següent:
 - a) Relació definitiva de tot el personal, inclosa la documentació justificativa de la seva afiliació, situació d'alta a la seguretat social, així com la corresponent acreditació professional, en el termini màxim de 15 dies des de la data de signatura del contracte.
 - b) Informe mensual actualitzat, abans del dia 5 de cada mes, relatiu al personal, que contingui el nom i cognoms, el DNI, el servei al qual està adscrit, la titulació, les dades corresponents a totes les altes i baixes dels contractes que s'hagin produït durant aquell mes, la relació laboral i la dedicació setmanal de la jornada laboral.

En aquest informe cal adjuntar també la documentació següent:

- i En el cas d'incorporació de noves treballadores: núm. d'afiliació, la resolució sobre el reconeixement d'alta de la Tresoreria de la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional, quan sigui el cas
- ii En el cas de baixa laboral: la resolució sobre el reconeixement de baixa de la tresoreria de la Seguretat Socials
- iii En el cas de modificació de les condicions de contractació, la documentació justificativa on quedin recollits els canvis emesa per la seguretat social.
- iv En el cas de reincorporació d'una treballadora: resolució sobre el reconeixement d'alta de la tresoreria de la Seguretat Social

Tota la informació i documentació d'aquest apartat ha d'estar a més actualitzada mensualment al sistema d'informació i gestió informatitzada que determini el Consell Comarcal.

- c) Informe mensual relatiu a l'absentisme, abans del dia 5 de cada mes, que inclogui el percentatge d'absentisme i les categories en percentatge vinculades al motiu d'absentisme, desglossat per municipi.
- d) Informe anual de les treballadores abans del 15 de gener de cada any amb la identificació del sexe, lloc de treball, titulació exigida, dedicació (hores setmana, mesos l'any), relació laboral, data d'alta i data de baixa i costos salarials.

El Consell Comarcal pot requerir informació complementària quan ho consideri oportú.



- e) Pla de formació anual del personal que s'ha de presentar en els primers tres mesos des de l'entrada en vigor del contracte i en el primer trimestre de l'any pel cas que el contracte sigui prorrogat.

Aquest pla ha d'incloure com a mínim el nom i cognoms de la treballadora, la relació de cursos que portarà a terme i el número d'hores totals de formació previstes per cada treballadora.

Durant el primer trimestre de l'any següent, el contractista ha de presentar la justificació de l'assistència i aprofitament de la formació prevista per cada treballadora, fent constar el nom i cognom de la treballadora, el títol i contingut del curs, les hores i aprofitament de cada un dels cursos que hagi fet.

- f) Planificació de la cobertura dels períodes de vacances d'estiu, Setmana Santa i Nadal, especificant el nom de les treballadores d'atenció directa assignats a cada expedient i els possibles reajustaments d'horaris i/o dies. El contractista ha d'introduir aquesta informació a Jano Sociales, o sistema d'informació que determini el Consell Comarcal, 15 dies abans de l'inici de cada període i sempre després d'informar i pactar amb la persona beneficiària o la persona de referència, si és el cas.

2. El contractista ha de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei, per tal de minimitzar els perjudicis que els canvis i les substitucions poden suposar per a les persones usuàries.

El contractista ha de cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats.

En el cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució és de 24 hores.

En cas de substitució, el contractista facilitarà a la treballadora substituïda les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el pla d'atenció establert.

En qualsevol cas, el canvi per suplència, per vacances o per necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades pel Consell Comarcal.

3. Corresponen al contractista les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. En aquest sentit, el contractista ha de:
- a) Garantir 2 hores mensuals de reunió de coordinació grupal dels equips de treballadores d'atenció directa amb la coordinadora tècnica.
 - b) Garantir 1 hora mensual de reunió individual de cada professional d'atenció directa amb la coordinadora tècnica.
 - c) Formar a les treballadores d'atenció directa i a les coordinadores amb un mínim de vint-i-cinc hores (25 h) anuals, de les quals tres hores (3 h) versen sobre riscos laborals i dos (2h) versen sobre Objectius de Desenvolupament



Sostenible (ODS) vinculades amb les funcions del lloc de treball i d'acord amb la Clàusula 41, 1. d) del PCAP.

La formació s'ha de dur a terme en horari laboral de la treballadora. El contractista ha de planificar la formació de tal manera que els serveis no quedin descoberts i que alhora no perjudiqui la conciliació familiar/laboral del personal.

Clàusula 17. Perfil professional i titulacions exigides

1. El servei d'ajuda a domicili requereix la intervenció de diferents professionals amb la qualificació necessària per garantir un nivell òptim de qualitat i eficàcia en la prestació del mateix.

Els perfils professionals que es requereixen són els següents:

- a) En relació amb el servei de cura de la persona i de la llar: tècnic/a en atenció sociosanitària, auxiliar d'ajuda domicili, auxiliar de geriatría o treballadora familiar reconeguts per la Generalitat, i en els casos en què sigui requerit pel Consell Comarcal una integradora social, segons les descripcions dels grups professionals del conveni col·lectiu vigent.

El preu/hora del servei de cura a la persona i de llar tindrà un increment del 25% sobre el preu hora brut establert pel treballador familiar al conveni col·lectiu d'atenció domiciliària que sigui d'aplicació a Catalunya, en el cas de que el Consell Comarcal requereixi un/a integrador/a social.

- b) En relació amb el servei de neteja de la llar: auxiliar de neteja d'ajuda a domicili.
- c) En relació amb el servei de bany adaptat: treballador/a familiar, tècnic/a en atenció soci sanitària, auxiliar d'ajuda domicili o auxiliar de geriatría.
- d) En relació amb el servei de bugaderia externa: auxiliar de neteja d'ajuda a domicili.
- e) En relació amb el servei d'àpats a domicili: auxiliar de neteja d'ajuda a domicili.

2. Les titulacions exigides són les següents:

- a) En relació amb el servei de cura de la persona i de la llar: treballador/a familiar, tècnic/a en atenció soci sanitària, auxiliar d'ajuda domicili, auxiliar de geriatría o integrador social.
- b) En relació amb el servei de neteja de la llar: certificat escolar o equivalent.



- c) En relació amb el servei de bany adaptat: treballador/a familiar, tècnic/a en atenció soci sanitària, auxiliar d'ajuda domicili o auxiliar de geriatria.
- d) En relació amb el servei de bugaderia externa: certificat escolar o equivalent
- e) En relació amb el servei d'àpats a domicili: certificat escolar o equivalent.

Les treballadores que prestin el servei de neteja de llar, el servei de bugaderia externa i el servei d'àpats a domicili en el moment que hagi d'operar la subrogació establerta al Plec de clàusules administratives particulars, no els serà d'aplicació el requisit de titulació que s'ha establert. Nogensmenys, el contractista haurà de promoure la formació d'aquestes treballadores adreçada a l'obtenció d'aquests títols, i incorporar els mecanismes necessaris i propostes formatives per l'obtenció d'aquests títols en el seu pla de formació.

- 3. Nogensmenys, en els casos en què s'activi un protocol d'infància, adolescència o família en risc i independentment de les tasques a desenvolupar, el servei s'ha de prestar per un/a treballador/a amb formació específica per a la intervenció al domicili, com ara un treballador familiar o un integrador social, a criteri del Consell Comarcal del Vallès Oriental.

El preu/hora del servei de cura a la persona i de llar tindrà un increment del 25% sobre el preu hora brut establert pel treballador familiar al conveni col·lectiu d'atenció domiciliària que sigui d'aplicació a Catalunya, en el cas de que el Consell Comarcal requereixi un/a integrador/a social.

- 4. El contractista pot incorporar, amb l'autorització prèvia i expressa del Consell Comarcal i de les persones beneficiàries, alumnes de pràctiques a partir de convenis de col·laboració amb els centres de formació de professionals del treball familiar. En tot cas, no pot suposar l'existència de relació laboral i els serveis socials de referència n'han d'estar informats.

Clàusula 18. Uniforme

El contractista ha d'uniformar les treballadores d'atenció directa amb la roba de treball mínima definides al conveni col·lectiu de treball d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya que consistirà en dues bates o dues bruses i pantalons apropiats per a la feina i que es renovarà cada 12 mesos.

Així mateix, el contractista també ha de proporcionar la resta de material que en resulti del pla de riscos laborals de l'empresa com ara els guants, mascareta, o qualsevol altre material de protecció necessari.

CAPÍTOL VI. SEGUIMENT



Clàusula 19. Seguiment i avaluació del servei

El contractista ha de presentar al registre electrònic del Consell Comarcal, en la forma i terminis indicats pel Consell Comarcal, els informes següents:

- a) Informes d'avaluació de l'acollida i adaptació de cadascuna de les persones usuàries del servei, segons model facilitat pel Consell Comarcal.
- b) Informes semestrals del seguiment del servei i valoració de les persones usuàries amb indicació, si és el cas, de les propostes de millora d'aquests.

Nogensmenys, quan es consideri oportú un seguiment més intens del servei, es presentarà un informe de seguiment amb la periodicitat que estableixi el Consell Comarcal.

- c) Informes de valoració del servei 48 hores després de finalitzar definitivament el servei amb cadascuna de les persones usuàries, indicant els objectius assolits, l'estat funcional de la persona atesa a la finalització del servei i el suport familiar, així com la valoració sobre les necessitats de la persona usuària a la fi del servei.
- d) No més enllà del 15 de febrer de cada any, una memòria anual d'activitat de l'any anterior amb el contingut següent:
 - 1. El grau de compliment dels plecs tècnics i el detall de les actuacions que s'han portat a terme en el servei, els mitjans humans, materials i econòmics dedicats i la valoració d'aquests.
 - 2. La valoració quantitativa i qualitativa de totes les actuacions previstes en el projecte tècnic i la proposta tècnica avaluable mitjançant criteris automàtics presentada pel contractista en la licitació: si s'han realitzat, valoració de resultat, si no s'han realitzat, motiu de no realització, propostes de millora, entre altres que siguin necessàries per poder avaluar el grau de compliment i els motius de desajust, si n'hi ha.
 - 3. La informació relativa a les treballadores següent: perfil professionals (lloc de treball), municipis assignats, costos salarials, dedicació i jornada laboral, relació laboral, data d'alta i baixa si és el cas, formació realitzada i qualsevol altre informació que li sigui requerida pel Consell Comarcal.
 - 4. Número i detall de les actuacions realitzades d'acord amb la Clàusula 41, 1. e) del PCAP, així com els resultats obtinguts.
- e) Comunicació diària i informe individual de queixes, on s'especifiqui el tipus de queixa, qui l'ha realitzat, data de recepció, data de resposta, accions realitzades, seguiment del cas, resolució i mesures correctores i preventives, en el termini màxim de 24 hores des de la recepció.



- f) Un informe mensual de l'estat i seguiment de les queixes i els expedients relacionats o afectats.
- g) Qualsevol altre que el Consell Comarcal requereixi relativa a la prestació del servei d'ajuda a domicili, com ara incidències del servei o llistats de l'estat de l'expedient, entre d'altres.

Clàusula 20. Custòdia de claus

1. En el cas que sigui necessària la custòdia de les claus del domicili d'alguna persona beneficiària per part del contractista, aquest haurà de tenir autorització escrita de les persones beneficiàries, d'acord amb el model facilitat pel Consell Comarcal, formalitzada per la persona beneficiària i el contractista.

En els casos de formalització de la custòdia de claus, la responsabilitat és compartida entre el contractista i la pròpia persona beneficiària.

2. El contractista haurà de presentar al Consell Comarcal una còpia del document de formalització de la custòdia de claus facilitat pel Consell Comarcal del Vallès Oriental, en el termini màxim de 7 dies des de la data de la signatura.

Així mateix, el contractista trametrà al Consell Comarcal comunicació de la finalització de la custòdia de claus, en el termini màxim de 7 dies des de la seva finalització.

NOTA LINGÜÍSTICA:

1. Per treballadora o treballadores cal entendre la persona treballadora o persones treballadores.
2. Per coordinadora tècnica i coordinadora de gestió, cal entendre la persona coordinadora tècnica i la persona coordinadora de gestió respectivament.



Annex 1 Quadre de distribució d'hores estimades

El quadre de distribució d'hores estimades per la durada principal del contracte, d'acord amb clàusula 10 del Plec de clàusules administratives particulars, és el següent:

Lot 7:

Municipi	Servei bàsic- servei de cura de la persona i de la llar	Servei bàsic- servei de neteja de la llar
Ametlla del Vallès	4500	180
Figaró Montmany	1100	800
La Garriga	1100	1200
Tagamanent	120	200

Document signat electrònicament

