

PLECS DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS REGULADORS DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA A ESPLUGUES DE LLOBREGAT 2026-28.

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE I MARC NORMATIU	4
1.1 Objecte del contracte	4
1.2 Marc normatiu i de referència.....	4
1.3 Alineació amb l'estratègia i projectes municipals	4
2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	5
2.1 Definició	5
2.2. Principis bàsics	5
2.3. Objectius	6
2.4. Persones destinatàries, tipologies de servei i prioritització	7
2.4.1. SAD Dependència (Vinculat a la Llei 39/2006)	7
2.4.2. SAD Social (Intervenció per risc o vulnerabilitat)	7
2.4.3. Criteris de Priorització	8
2.4.4 Procediment de tramitació d'urgència.....	8
2.5. Tasques excloses del SAD	9
2.5.5. Gestió econòmica i administració de béns	10
3. PERFILS PROFESSIONALS I REQUERIMENTS DEL SERVEI	10
3.1. Àrea de Coordinació Tècnica i de Gestió	11
3.1.1 Direcció del Servei	11
3.1.2 Coordinació Tècnica	12
3.1.3 Coordinació de Gestió	13
3.2. Àrea d'Atenció Directa	14
3.2.1 Mentora de casos	14
3.2.2 Treballador/a Familiar	15
3.2.3 Perfil: Auxiliar de la llar/ Auxiliar de neteja.....	17
3.2.4 Integrador/a Social	17
3.2.5 Altres perfils professionals	18



3.5 Característiques i Competències Generals	18
3.6 Codi ètic i de conducta professional	19
4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	20
4.1. Funcions de l'Ajuntament d'Esplugues	20
4.1.1 Funcions dels Equips Bàsics d'Atenció Social	20
4.1.2. Tècnic/a referent municipal del SAD	20
4.1.3. Gestora de l'Equip de Dependència i del SAD municipal	21
4.2. Funcions de la Contratista	21
4.3. Relació amb les persones usuàries	22
4.4. Horari del servei	22
4.5. Unitat de mesura dels serveis	23
4.6. Sistema de fitxatge	23
4.7. Visita de presentació	23
4.8. Protocols d'actuació	¡Error! Marcador no definido.
4.9. Gestió de les Taxes aplicables al Servei i Copagament	25
5. INCIDÈNCIES DEL SERVEI	25
5.1. Tipologies d'incidències i eventualitats del SAD	25
5.2. Queixes, suggeriments i reclamacions	27
6. SEGUIMENT DEL SERVEI	27
6.1. Coordinacions de seguiment	27
6.2. Finalització del contracte i traspàs	28
7. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL	28
8. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	29
9. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	30
10. INDICADORS DE QUALITAT DEL SAD	30
10.1. Pla de Qualitat	30
10.2. Estandars de qualitat exigits	31
10.3. Informació requerida	31
11. OBLIGACIONS DE LES PARTS	35
11.1. Obligacions de la empresa-entitat	35
11.2. Obligacions de l'Ajuntament	39
12. GOVERNANÇA DE LES DADES	39
12.1 Propietat i confidencialitat de les dades	39
12.2 Portabilitat de les dades i integracions	40
12.3 Finalització del contracte	41



12.4 Seguretat i compliment legal.....	41
12.5 Plataforma de gestió	41
12.6 Gestió i disponibilitat de la base de dades.....	42
13. DURADA I PRÒRROGUES.....	42
14. PRESSUPOST DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE.....	43
14.1 Distribució pressupostària	46
14.2 Valor estimat del contracte.....	46
14.3 Supòsits de modificació del pressupost contractual	46
14.4 Desglossament de costos	47
14.5 Desglossament de conceptes: Hores i Costos	47
15. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ	48
15.1 Criteris qualitatius de valoració subjectiva: Projectes	48
15.2 Criteris qualitatius Automàtics.....	51
15.3 Criteris Quantitatius	52
15.4 Millores del contracte.....	52

1. OBJECTE DEL CONTRACTE I MARC NORMATIU

1.1 Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del Servei d'Ajuda Domiciliària (en endavant, SAD) per a les persones residents al terme municipal d'Esplugues de Llobregat que, per motius de dependència, manca d'autonomia o situació de vulnerabilitat social, requereixin suport en el seu domicili.

1.2 Marc normatiu i de referència

El servei s'ha de prestar amb estricta compliment del marc normatiu vigent, integrat per les disposicions següents:

Cartera de Serveis Socials: El SAD és una prestació de servei garantida inclosa al **Decret 142/2010, d'11 d'octubre**, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, actualment prorrogada.

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials: Defineix el SAD com un servei de competència municipal bàsica.

Llei 39/2006, de 14 de desembre (LAPAD): Defineix el SAD com el conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses acreditades.

Llei 14/2010, de 27 de maig, dels Drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència: Estableix en el seu article 104 l'ajut a domicili com una mesura d'atenció social i educativa davant situacions de risc.

Reglament del Servei d'Ajuda Domiciliària (SAD) de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat: El servei s'executarà d'acord amb les especificacions i criteris organitzatius establerts en el Reglament municipal propi (actualment en tràmit d'aprovació), que prevaldrà en els aspectes organitzatius d'àmbit local.

Conveni Col·lectiu de referència: Les condicions laborals i salarials del personal adscrit al servei es regeixen per la **Resolució EMT/443/2025, de 26 de novembre**, per la qual es disposa la inscripció i la publicació del **Conveni col·lectiu del sector de l'ajuda a domicili de Catalunya**. L'empresa adjudicatària resta obligada al compliment de les taules salarials i condicions laborals derivades d'aquesta resolució durant tota la vigència del contracte.

1.3 Alineació amb l'estratègia i projectes municipals

El SAD es defineix com un servei estratègic i transversal que ha de confluïr amb el Pla d'Actuació Municipal (PAM) i el model de Municipi Cuidador. L'empresa adjudicatària té l'obligació d'actuar de forma coordinada i proactiva, integrant-se en els projectes i

serveis següents, així com en qualsevol altre que pugui sorgir durant la vigència del contracte:

- **Projecte Municipi Cuidador:** El SAD és una peça clau en el desplegament de les polítiques de cura de la ciutat, fomentant l'autonomia i el benestar de les persones cuidadores i usuàries.
- **Connexió amb Serveis de Suport al Domicili:** L'adjudicatària haurà de mantenir una coordinació constant amb el servei de Teleassistència Municipal i el servei d'Àpats a Domicili, garantint una resposta integral i sense fissures en l'atenció de l'usuari.
- **Participació en Projectes Comunitaris** tals com:
 - ✓ **Projecte Ciclos:** Col·laboració en la detecció i intervenció amb persones en situació de solitud o fragilitat.
 - ✓ **Biblioteca km0:** Foment de l'accés a la cultura i el trencament de l'aïllament a través de les iniciatives de proximitat de la biblioteca.
 - ✓ **Nexes:** Integració en les xarxes de suport comunitari per a la millora de la convivència i la inclusió social.
- **ODS i Agenda 2030:** El servei contribuirà directament a l'ODS 3 (Salut i Benestar), garantint una vida sana i promovent el benestar per a totes les persones en totes les edats.

L'empresa adjudicatària haurà d'assistir a les reunions tècniques de coordinació d'aquests projectes quan sigui requerida i adaptar els seus protocols d'intervenció per tal de potenciar les sinergies amb aquests recursos municipals.

En el marc de l'Agenda 2030, el servei d'ajuda domiciliària contribuirà directament a assolir l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible número 3 (Salut i Benestar), mitjançant el qual es pretén garantir una vida sana i promoure el benestar per a totes les persones en totes les edats, fomentant l'autonomia personal i la permanència de les persones en el seu entorn comunitari habitual.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1 Definició

El Servei d'ajuda a domicili és una prestació de servei, de competència municipal, integrada per un conjunt organitzat i coordinat d'accions que majoritàriament es realitzen en el domicili o context social immediat de la persona, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda en les tasques de la llar i suport social a aquelles persones i famílies amb problemes relacionades amb la manca d'autonomia personal o dificultats d'integració social.

2.2. Principis bàsics

Els principis que han de regir el SAD d'Esplugues de Llobregat són:

- El respecte i la dignitat en el tracte a les persones.

- La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) la seguretat quant a preservar el domicili de la persona beneficiària del servei.
- La privacitat de la persona beneficiària del servei.
- La confidencialitat de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'autonomia: es fomentarà i potenciarà, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, i la presa de les pròpies decisions.
- La participació: les persones beneficiàries seran informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el serveis que els les afecti directament.
- La equitat en el tracte a les persones ateses.
- La personalització del servei s'ajustarà, en la mesura de lo possible, a les necessitats i preferències de la persona beneficiària.
- El reconeixement de l'entorn cuidador en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona beneficiària en cada moment.
- La territorialització del servei: la densitat de persones usuàries que hi ha a la ciutat i la proximitat entre els domicilis s'ha de tenir present a l'hora de proveir el servei i assignar la professional d'atenció directa ja que minimitzarà el temps entre desplaçaments.
- La qualitat del servei entesa com a un procés de millora contínua.
- La eficàcia per assolir els objectius de l'atenció a domicili.
- La eficiència en la gestió, entesa com el procés per optimitzar els recursos assolir una relació qualitat preu adequada.
- El desenvolupament de professionals competents, amb motivació, capacitat de resolució i autonomia d'actuació com a factor central de la qualitat del servei.

2.3. Objectius

Els objectius del SAD, són personalíssims i queden definits a la proposta tècnica que la referent de SSB pacta amb la persona beneficiària del servei/llurs familiars; a grans trets però podem distingir entre els següents objectius:

- a. Donar suport a les persones en situació de dependència en la realització de les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD), compensant la seva pèrdua d'autonomia així com donar suport en les activitats instrumentals de la vida diària (AIVD) per tal de mantenir el seu entorn en les condicions adequades.
- b. Facilitar atencions personals, domèstiques i socials que possibilitin romandre en la seva llar, mentre sigui possible, amb la millor qualitat de vida i autonomia, contribuint a millorar el seu benestar.
- c. Evitar o retardar internaments en recursos residencials de persones que degut a 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.
- d. Potenciar l'autonomia personal/família mitjançant la participació en el desenvolupament de les tasques a realitzar, treballant en l'adquisició de competències.
- e. Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida dels casos atesos.

- f. Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- g. Oferir recolzament i suport a les famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència així com detectar possibles situacions de sobrecàrrega de la persona cuidadora principal.
- h. Ajudar a millorar la relació de la persona/família amb el seu entorn social i comunitari.
- i. Detectar situacions de necessitat susceptibles de requerir altres serveis, actuacions o intervencions professionals.
- j. Afavorir els canvis d'actitud i de comportament promovent que les persones usuàries descobreixin les seves pròpies habilitats i competències.

2.4. Persones destinatàries, tipologies de servei i prioritització

El Servei d'Ajuda Domiciliària (SAD) de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat es defineix com un recurs transversal i de proximitat adreçat a tota la ciutadania. La seva missió principal és garantir la permanència de la persona en el seu domicili i entorn social habitual, proporcionant suport especialitzat a aquelles persones o unitats de convivència que, per raó d'edat, malaltia, diversitat funcional o risc d'exclusió, presenten dificultats per a la cobertura de les seves necessitats bàsiques.

A efectes d'organització tècnica, procediment d'accés i règim de facturació, es distingeixen dues grans tipologies de servei: **SAD Dependència** i **SAD Social**.

2.4.1. SAD Dependència (Vinculat a la Llei 39/2006)

Són beneficiàries d'aquesta modalitat les persones (infants o adults) que tinguin reconegut un grau de dependència per part de la Generalitat de Catalunya. L'atenció s'emmarca en el procediment establert per la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD).

- **Objecte de la intervenció:** Suport personal i assistencial per a la realització de les Activitats de la Vida Diària (AVD) i Activitats Instrumentals (AIVD), així com suport socioeducatiu específic per pal·liar les limitacions derivades de la situació de dependència.
- **Determinació del servei:** L'assignació de la intensitat horària i el contingut de la prestació es realitzaran a través del Programa Individual d'Atenció (PIA). La professional referent dels Serveis Socials Bàsics (SSB) determinarà el nombre d'hores finals a partir de la valoració tècnica de la necessitat, la demanda de la persona o família, i d'acord amb els límits i intensitats màximes que determini la normativa vigent en funció del grau reconegut.

2.4.2. SAD Social (Intervenció per risc o vulnerabilitat)

Aquesta tipologia s'adreça a persones o famílies que requereixen una intervenció des de l'àmbit de la protecció social municipal, des de la seva vessant més preventiva. El seu accés es regula mitjançant la valoració tècnica dels EBAS.

Dins del SAD Social es diferencien els següents perfils de beneficiaris:

A) Persones en situació de fragilitat o risc de pèrdua d'autonomia:

- Persones que presentin una necessitat de suport immediat per a les ABVD o AIVD.
- Aquesta modalitat inclou situacions d'urgència social o crisis sobrevingudes com: altes hospitalàries o sociosanitàries sense suport familiar suficient, empitjorament sobtat de l'estat de salut, processos de convalescència o situacions de manca d'autocura que requereixin una intervenció preventiva per evitar l'institucionalització.

B) Unitats de convivència amb menors en situació de risc:

- Famílies en situació de vulnerabilitat on s'hagin detectat indicadors de risc social o fragilitat que afectin l'atenció de menors.
- La intervenció en aquests casos tindrà un marcat caràcter **socioeducatiu**. L'objectiu serà l'acompanyament, la supervisió de la criança, l'orientació en l'organització de la llar, així com la instrucció i adquisició d'hàbits d'higiene, alimentació i cura dels infants per part dels progenitors o tutors.

2.4.3. Criteris de Priorització

Atesa la naturalesa del recurs, els EBAS aplicaran criteris de priorització per a l'assignació de les hores de servei en cas de llista d'atenció, basant-se en:

1. L'existència de situacions de risc o desemparament en menors, persones grans o en situació de discapacitat.
2. El grau de limitació en l'autonomia personal i la inexistència de xarxa de suport familiar o social.
3. La situació socioeconòmica de la unitat de convivència.
4. L'evidència de situacions d'insalubritat o perill al domicili que requereixin una intervenció immediata de suport a la llar.

2.4.4 Procediment de tramitació d'urgència

Es preveu una modalitat de tramitació d'urgència per a aquelles situacions excepcionals en què la manca de suport immediat pugui derivar en un risc greu per a la integritat física, la salut o la seguretat de la persona o la seva unitat de convivència.

a) Supòsits d'aplicació: Es considerarà urgència social, i per tant prioritat absoluta d'alta, els següents casos:

- **Altes hospitalàries no programades:** Persones que reben l'alta mèdica i no disposen de xarxa familiar o social per cobrir les necessitats bàsiques de cura i higiene de forma immediata.
- **Situacions de desemparament sobtat:** Mort o hospitalització del cuidador principal que deixi una persona dependent o menors sense l'atenció necessària.
- **Crisi per maltractaments o violència:** Necessitat de suport domiciliari derivat de situacions de violència masclista o maltractaments a persones grans que requereixin un canvi en la dinàmica de la llar.

- **Emergència per catàstrofe o sinistre:** Inundacions, incendis o altres accidents al domicili que inutilitzin l'entorn habitual i requereixin suport logístic i de neteja de xoc immediat.
- b) **Terminis de resposta:** En els casos dictaminats com d'**Urgència** pels Serveis Socials Bàsics, l'empresa adjudicatària s'obliga a:
1. **Activació del servei:** El servei s'haurà d'iniciar en un termini màxim de **24 hores** des de la demanda.
 2. **Flexibilitat de perfils:** En cas que el perfil requerit inicialment no estigui disponible d'immediat, l'empresa haurà de cobrir les necessitats bàsiques amb el personal disponible més qualificat fins a la cerca de la professional adient.
 3. **Valoració "in situ":** La coordinadora de l'empresa haurà de realitzar la primera visita de valoració i presentació del professional al domicili de forma simultània o immediatament posterior a l'inici del servei.
- c) **Durada i revisió:** La prestació per urgència tindrà caràcter provisional. Un cop estabilitzada la situació (normalment en un termini no superior a 30 dies), el professional referent de SSB realitzarà una valoració ordinària per determinar la continuïtat, modificació o extinció del servei segons els criteris generals del SAD Social o Dependència.

2.5. Tasques excloses del SAD

Amb caràcter general, queden excloses del Servei d'Ajuda Domiciliària totes aquelles actuacions que no estiguin expressament recollides en el Pla de Treball o Programa Individual d'Atenció (PIA) de la persona beneficiària. De forma específica, es consideren tasques excloses les següents:

- a) **Atenció a terceres persones no beneficiàries:** Queda prohibit prestar qualsevol tipus d'atenció, directa o indirecta (neteja d'espais d'ús exclusiu, bugaderia, elaboració d'àpats, etc.), a altres membres de la unitat familiar o persones que convisquin en el mateix domicili que no hagin estat dictaminades com a beneficiàries de la prestació en el marc del contracte. El servei es focalitzarà exclusivament en les necessitats de la persona titular.
- b) **Actuacions que suposin un risc per a la Seguretat i Salut Laboral:** De conformitat amb la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, el personal de l'empresa adjudicatària no realitzarà cap tasca que comprometi la seva integritat física o seguretat. Això inclou, entre d'altres:
 - Mobilitzacions de persones usuàries en condicions que requereixin ajudes auxiliars (grues, llits articulats) no disponibles al domicili.
 - Neteja de vidres o superfícies que requereixin l'ús d'escales o elements d'elevació per sobre de l'alçada de les espatlles.
 - Manipulació de càrregues excessives o desplaçament de mobiliari pesant (armaris, sofàs, matalassos, etc.).
 - Treballs en condicions d'insalubritat extrema que no hagin estat prèviament sanejades.

c) **Tasques de caràcter exclusivament sanitari:** El SAD és un servei d'atenció social i no substitueix en cap cas les competències del sistema de salut. Per tant, queden excloses:

- Administració de medicació injectable (insulina, heparina, etc.).
- Realització de cures complexes, cures de ferides obertes o úlceres per pressió que requereixin intervenció d'infermeria.
- Control i seguiment de constants vitals que requereixin interpretació facultativa.
- Qualsevol altra funció que, per la seva naturalesa, exigeixi una titulació sanitària específica (Infermeria, Fisioteràpia, etc.).

d) **Intervencions especialitzades de neteja i manteniment:** El suport a la llar es limita a la neteja de manteniment i higiene ordinària de les zones d'ús de la persona usuària. Queden totalment excloses:

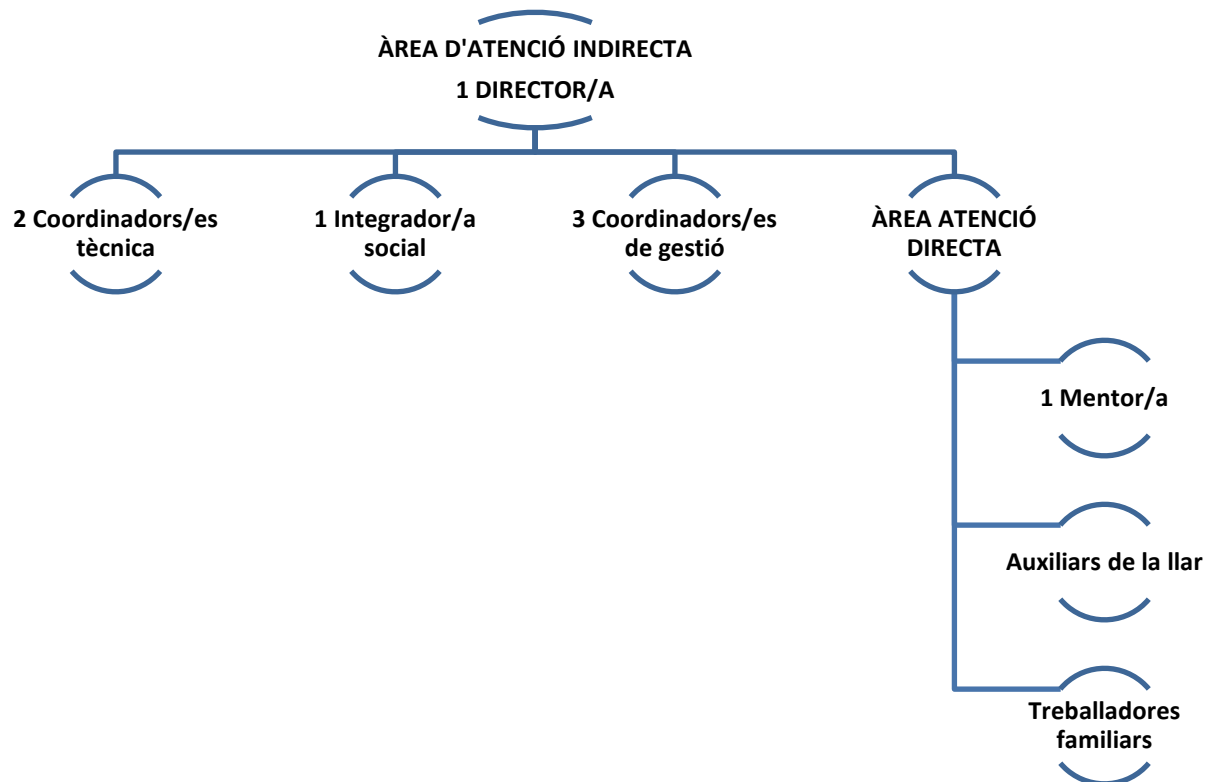
- **Actuacions de xoc:** Neteja a fons de domicilis en situació d'acumulació compulsiva (Síndrome de Diògenes) o abandonament extrem, que requereixin equips de neteja industrial.
- **Sanejament ambiental:** Tasques de desinsectació, desratització o desinfecció de plagues.
- **Manteniment estructural:** Desenrunament, reparacions domèstiques (lampisteria, electricitat), pintura o qualsevol tasca pròpia de manteniment d'immobles.

2.5.5. Gestió econòmica i administració de béns

El personal del SAD no podrà realitzar la gestió directa de, llibretes bancàries o targetes de crèdit nominatives, ni signar documents en el seu nom, excepte en aquells casos de gestió de compres domèstiques degudament autoritzats i documentats mitjançant el protocol de control de despeses establert per l'Ajuntament. En aquest cas es faran servir diners en efectiu i preferiblement targetes prepagament.

3. PERFILS PROFESSIONALS I REQUERIMENTS DEL SERVEI

Diferenciarem diferents perfils professionals que formaran part de 2 àrees d'atenció: **Àrea d'Atenció Indirecta (coordinació i gestió) i Àrea d'Atenció Directa.**



3.1. Àrea de Coordinació Tècnica i de Gestió

Per la coordinació, organització i gestió integral del SAD es requeriran 3 tipus de perfils professionals:

3.1.1 DIRECCIÓ DEL SERVEI

L'Adjudicatària designarà una persona responsable, diferent al personal tècnic i de gestió que haurà de respondre davant el personal directiu de l'Ajuntament i vetllar per la globalitat del servei. Serà l'encarregada de supervisar tot l'equip i garantir que es compleixin els estàndars de qualitat i les condicions fixades en aquest plec. Tanmateix serà la interlocutora alhora de fer arribar a l'Ajuntament la relació de indicadors i dades establertes en aquests Plecs.

Titulació i experiència professional

Es requereix un/a professional en l'àmbit social (treballador/a /educador/ social). Amb mínim de 10 anys d'experiència en el sector social, especialment, en els àmbits objectes d'intervenció del SAD i un mínim de 5 anys d'experiència en l'àmbit de l'ajuda domiciliària. Es requereix que disposi també de formació en gestió dels conflictes i lideratge.

Caldrà que disposi de capacitats per a la gestió d'equips i gestió de conflictes.

Requeriments pel SAD d'Esplugues

L'entitat o empresa adjudicatària garantirà, com a mínim, 1 professional responsable a jornada completa (37h/setmanals).

3.1.2 COORDINACIÓ TÈCNICA

Definició

La coordinació tècnica porta a terme la coordinació i planificació del SAD, realitza el recolzament tècnic al personal d'atenció directa i és el referent de les famílies a l'empresa. Fomenta i estableix circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball i avalua i controla la qualitat del servei prestat.

Titulació i experiència professional

Les professionals que desenvolupin la coordinació tècnica han de disposar de titulació universitària de grau o diplomatura en treball social/educació social i disposar d'experiència prèvia demostrable d'un mínim de 2 anys en la coordinació tècnica de serveis d'ajuda domiciliària en municipis de més de 40.000 habitants donat que la qualitat del personal adscrit a l'execució del contracte pot afectar de manera significativa la seva millor execució.

Funcions

- Coordinar, supervisar i donar suport individual i grupal a les professionals d'atenció directa que presten el servei.
- Adequar el perfil professional al servei sol·licitat i als objectius establerts.
- Dur a terme la presentació inicial dels serveis, en la qual es presentarà el personal d'atenció directa a la persona beneficiària i es concretaran les tasques plantejades a la proposta tècnica (PT).
- Supervisar que els serveis s'ajusten als objectius plantejats a la proposta tècnica i realitzar propostes de canvi a les tècniques referents.
- Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols establerts.
- Realitzar reunions de seguiment periòdiques amb els/les professionals dels serveis socials bàsics municipals per fer el seguiment dels casos, intercanviar valoracions tècniques i reajustar els plans de treball, si s'escau.
- Comunicar les incidències, baixes temporals o definitives d'acord als requeriments establerts en aquests Plecs.
- Comunicar als usuaris o llurs famílies qualsevol alteració, canvi o incidència que afecti a la prestació del servei sigui en relació a l'horari, el personal o el dia del servei d'acord als requeriments establerts en aquests Plecs.
- Controlar que s'estan aplicant els protocols establerts, en tot moment, d'acord als requeriments establerts en aquests Plecs.
- Vetllar per la bona praxis i el bon tracte de les professionals en l'execució del serveis que garanteixi bons nivells de qualitat en la prestació.

Requeriments pel SAD d'Esplugues

Per a la coordinació tècnica del SAD d'Esplugues es requereix un mínim de 2 professionals, amdues a jornada completa.

3.1.3 COORDINACIÓ DE GESTIÓ

Definició

Realitza la funció de suport administratiu del servei, la planificació dels serveis i dels professionals. Coordina la globalitat del servei, entenent que ha de fomentar i establir circuits per a realitzar una coordinació d'equip de treball. Avalua i controla la qualitat del servei prestat.

Titulació i experiència professional

Batxillerat o Formació Professional o Cicle Formatiu de Grau Mitjà (Tècnic/ica especialista en Atenció socio sanitària, Treballador/ora familiar, Auxiliar d'ajuda a domicili. Disposar d'experiència prèvia demostrable d'un mínim de 3 anys en la coordinació de gestió de serveis d'ajuda domiciliària donat que la qualitat del personal adscrit a l'execució del contracte pot afectar de manera significativa la seva millor execució

Funcions

- Organitzar els serveis.
- Gestionar les incidències del SAD, tant d'usuaris com dels/de les treballadors/ores.
- Realitzar les trucades telefòniques als centres de Serveis Socials, usuaris, treballadors/es familiars i auxiliars de neteja.
- Modificar els horaris i assignar els serveis puntuals al personal, provocats per incidències puntuals
- Realitzar la planificació de les suplències, vacances i contractacions temporals.
- Explicar les planificacions de treball a les noves contractacions de personal.
- Informar als centres de Serveis Socials de tots els canvis realitzats amb el personal com vacances, suplències, baixes, serveis coberts o no coberts, etc.
- Comunicar a la direcció de l'empresa totes les incidències produïdes.
- Realitzar coordinacions grupals en conjunt amb els/les coordinadors/ores tècnics/iques, treballadors/ores familiars, auxiliars de geriatría en domicili, auxiliars de neteja.
- Realitzar la facturació i els albarans.
- Realitzar el control d'hores, tant dels treballadors/ores familiars, dels i les auxiliars de geriatría en domicili i dels i les auxiliars de neteja.
- Realitza la facturació i albarans.
- Modifica horaris i coordina suplències puntuals provocades per incidències
- Planifica les suplències de vacances.
- Informa als centres de serveis socials dels canvis realitzats amb el personal.
- Dóna suport en les reunions grupals al personal de coordinació tècnic.

Requeriments pel SAD d'Esplugues

L'entitat o empresa adjudicatària garantirà, com a mínim, 3 coordinadores de gestió a jornada completa.

3.2. Àrea d'Atenció Directa

Per executar les tasques d'atenció directa del SAD es requeriran 3 tipus de perfils professionals:

3.2.1 MENTORIA DE CASOS

Descripció

Es designarà com a mentora a la professional d'atenció directa amb perfil treballador/a familiar que compleixi amb els següents requeriments, previ acord entre l'adjudicatària i l'Ajuntament abans de finalitzar els primers 3 mesos d'inici del contracte. Es tracta d'una difura de reforç que té com objectiu ajudar a implementar la cultura d'empresa amb professionals amb llarga trajectòria i experiència al sector. No implica en cap cas una categoria retributiva superior però sí que pot suposar certa descàrrega física ja que l'objectiu és que puguin accedir treballadores familiars que per edat o discapacitat tenen restriccions mèdiques alhora de desenvolupar la seva tasca.

Titulació

El personal adscrit a aquesta funció haurà d'estar en possessió de la titulació de treballador/a familiar reconegudes per la Generalitat de Catalunya. Categoria laboral treballadora familiar.

Perfil/competències

- Disposar d'una antiguitat laboral com a treballadora familiar de SAD superior a 10 anys.
- Preferentment la professional ha de tenir reconegudes restriccions mèdiques físiques compatibles amb l'acompanyament a la resta de professionals.
- Haver realitzat tasques com a treballadora familiar en una àmplia diversitat de tipologia de casos (assistencials, socioeducatius, amb persones amb malaltia mental, etc)
- La persona destinada a dur a terme les funcions de mentor/a hauria d'assumir el 50% de la seva jornada laboral fent serveis d'atenció directa, segons necessites dels servei, i durant la resta de la jornada farà les tasques descrites a l'apartat de tasques.

- Capacitat de treballar creant sinergies amb l'equip de coordinació i habilitats comunicatives.
- Manifestar per escrit la motivació a exercir com a treballador/a familiar mentora

Tasques

- Acollida a noves professionals durant els primers mesos de contracte, conjuntament amb l'equip de coordinació. Explicació i seguiment de protocols del SAD.
- Acompanyament a tot el personal d'atenció directa en la bona pràctica professional sempre a demanda de l'equip de coordinació.
- Ajudar en l'establiment de relacions de vincle entre professionals i equip de coordinació.
- Donar suport tecnològic tant a les treballadores com a l'equip de coordinació per l'ús del mòbil d'empresa, l'ordinador, si s'escau, per la realització de formacions i d'altres necessitats del servei.
- Donar suport en aspectes de gestió del dia a dia: control stock EPIs, seguiment amb les professionals del control presència, seguiment de l'assoliment de les formacions per part de les professionals d'atenció directa, etc.
- La professional que assumeixi les tasques de mentoria no tindrà accés al programa de gestió del servei, rebent tota la informació necessària pel desenvolupament de les seves tasques de part de l'equip de coordinació.

Requeriment

L'entitat o empresa adjudicatària garantirà, com a mínim, 1 mentora a jornada completa per tot el SAD d'Esplugues de Llobregat.

3.2.2 TREBALLADOR/A FAMILIAR

Descripció i perfil professional: El personal emmarcat en aquest grup professional ha de realitzar, amb responsabilitat i iniciativa, i sota la supervisió de la coordinació, la intervenció directa de l'atenció integral de la persona usuària, tenint en compte el seu marc familiar i el seu entorn. Són professionals polivalents del camp social que actuen com a figura clau en l'atenció domiciliària. La seva intervenció pot estar dirigida a qualsevol grup d'edat i a diverses problemàtiques, especialment a aquelles persones que per motius físics, psíquics o socials es trobin en situació de manca d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials.

Titulació: El personal contractat com a Treballador/a Familiar haurà de comptar amb l'acreditació professional corresponent, reconeguda per la Generalitat de Catalunya, o

el Títol de Formació Professional de Grau Mitjà en Atenció a Persones en Situació de Dependència (o equivalent).

Funcions i tasques assistencials Es tracta de tasques relacionades fonamentalment amb l'atenció i cura de les necessitats bàsiques i instrumentals de la vida diària (ABVD i AIVD) de la persona, tals com:

- **Higiene i cura personal:** Realització de la higiene personal bàsica (cara, mans, dents, pentinar) i/o completa (rentat corporal i eixugat de cap). Inclou afaitar amb màquina elèctrica, hidratació corporal i vetllar per la salubritat i la bona imatge de la persona.
- **Mobilitat i transferències:** Ajuda per accedir al bany o dutxa, ajudar a vestir-se i posar calçat. Mobilitzacions dins la llar (aixecar-se, llitar-se, caminar, seure) i canvis posturals en persones enllitades o amb mobilitat reduïda.
- **Ajudes tècniques:** Utilització d'ajudes tècniques necessàries (cadires de rodes, grues, llits articulats, etc.) per a la bona execució del servei.
- **Alimentació:** Preparació i oferir suport en l'organització dels àpats, vetllant per una dieta saludable i adaptada. Inclou donar de menjar a la persona i recollir/portar aliments preparats per entitats externes (àpats a domicili).
- **Control de salut:** Supervisió farmacològica d'acord amb la pauta mèdica i acompanyament a visites mèdiques programades en absència de familiars responsables.
- **Suport al cuidador:** Suport a la persona cuidadora principal en la cura de dependents, persones amb discapacitat o menors.
- **Interacció social:** Acompanyaments a petites gestions o compres per evitar l'aïllament, potenciar la interacció social i exercitar el moviment. Inclou baixar la bossa de la brossa quan la persona no pugui fer-ho.

Funcions i tasques socioeducatives Es tracta de tasques relacionades amb processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana que no requereixen l'especificitat de l'àmbit de la integració social:

- **Organització domèstica:** Suport en l'organització econòmica bàsica de la llar i orientació en millores de l'habitatge per a la qualitat de vida.
- **Socialització i motivació:** Potenciació de les relacions familiars i amb l'exterior. Motivació per participar en activitats que estimulin les capacitats de la persona i alenteixin la dependència.
- **Ús de recursos i tecnologia:** Orientació sobre l'ús de recursos públics (Serveis Socials, Teleassistència, etc.) i aprenentatge en l'ús d'electrodomèstics i dispositius electrònics (rentadora, mòbil, microones).
- **Instrucció tècnica:** Ensenyar tècniques per millorar les transferències i mobilitzacions, així com l'ús de les eines de suport.
- **Suport a la criança:** Suport en el desenvolupament dels rols parentals i en les tasques pròpies de la cura d'infants, d'acord amb el pla de treball establert.

Limitació territorial Les compres, gestions i acompanyaments s'efectuaran, com a regla general, dins del municipi d'Esplugues de Llobregat. Excepcionalment, prèvia valoració i autorització expressa de la persona responsable del SAD al municipi, es podran realitzar fora del terme municipal a demanda de la persona tècnica referent del cas.

Requeriment

L'entitat o empresa adjudicatària garantirà el personal necessari per fer front a la demanda de l'Ajuntament.

3.2.3 AUXILIAR DE LA LLAR/ AUXILIAR DE NETEJA

Descripció: L'auxiliar de la llar és la/el professional encarregat/ada de realitzar la neteja en el domicili de la persona usuària, ja siguin neteges habituals o puntuals, sempre sota supervisió dels professionals que intervenen en el cas.

Titulació: Certificat escolar o equivalent.

Funcions: Es tracta d'un servei orientat a mantenir en condicions de neteja la llar les pertinences d'ús quotidià de la persona atesa per tal mantenir uns nivells acceptables de salubritat.

Les demandes d'aquesta tipologia han d'estar vinculades a Programa individual d'Atenció (PIA) i no poden prestar-se de forma exclusiva sinó que sempre han d'anar acompanyades de la prestació de serveis d'atenció a la persona. Excepcionalment, podrà activar-se un servei d'auxiliar de la llar, en casos sense dependència reconeguda, quan es tracti de casos vinculats al conveni que l'Ajuntament manté amb la Fundació Puig d'Ossa. En aquests casos, qui assumirà el cost dels serveis, serà la mateixa Fundació, motiu pel qual, caldrà que l'adjudicatària suscrigui el corresponent conveni de col·laboració amb la Fundació Puig d'Ossa per poder fer efectiu el pagament.

Per poder dur a terme un servei d'auxiliar de la llar, el domicili ha de disposar dels estris, utensilis i productes necessaris per dur a terme aquest servei. En cas contrari, l'auxiliar de llar podrà realitzar la compra dels productes estrictament necessaris, a descomptar de la totalitat del temps del servei i serà la persona usuària qui haurà de costejar la despesa.

Requeriment

L'entitat o empresa adjudicatària garantirà el personal necessari per fer front a la demanda de l'Ajuntament.

3.2.4 INTEGRADOR/A SOCIAL

Descripció: L'integrador/a social és el/la professional que intervé en el domicili i en l'entorn comunitari per promoure l'autonomia personal, la inclusió social i l'adquisició d'hàbits de les persones i unitats de convivència en situació de risc o vulnerabilitat. La seva tasca és de caràcter socioeducatiu i preventiu, actuant sota el pla de treball dissenyat pels professionals de la xarxa de Serveis Socials Bàsics.

Titulació: Tècnic/a Superior en Integració Social (Cicle Formatiu de Grau Superior) o equivalent.

Funcions: Aquest servei està orientat a la transformació i millora de les dinàmiques familiars i personals, posant el focus en l'aprenentatge i la capacitat, més que en la substitució de les tasques. Les seves intervencions s'adrecen principalment a famílies amb menors en situació de risc, persones amb malaltia mental o col·lectius amb dificultats d'adaptació social.

Les tasques incloses en el servei d'integració social són:

- Suport socioeducatiu a la unitat de convivència: Instrucció i entrenament en habilitats d'autonomia domèstica (organització de la llar, economia familiar, higiene i alimentació).
- Intervenció amb menors: Acompanyament en l'adquisició d'hàbits d'estudi, suport en la higiene infantil i supervisió de les pautes de cria dels progenitors o tutors per garantir el benestar dels infants.
- Acompanyament i mediació comunitària: Suport en la realització de gestions administratives, acompanyament a cites mèdiques o escolars i foment de la participació de la persona usuària en els recursos i entitats del barri.
- Prevenció de l'aïllament: Disseny i execució d'activitats que fomentin la interacció social i la sortida al carrer de persones amb tendència a l'aïllament o amb agorafòbia.
- Suport a la inclusió laboral: Orientació bàsica i acompanyament en processos de recerca activa de feina o formació per a membres de la unitat familiar en edat laboral.
- Supervisió del Pla de Treball: Observació directa i recollida d'indicadors sobre l'evolució del cas per informar periòdicament el/la treballador/a social referent de l'Ajuntament

Requeriment

- L'entitat o empresa adjudicatària garantirà, com a mínim, 1 integrador/a jornada completa per tot el SAD d'Esplugues de Llobregat.

Limitació territorial: Les activitats d'acompanyament de l'integrador/a social es duran a terme, com a regla general, dins del municipi d'Esplugues de Llobregat. Excepcionalment, prèvia valoració i autorització expressa de la persona responsable del SAD al municipi, es podran realitzar fora del terme municipal a demanda de la persona tècnica referent del cas.

3.2.5 Altres perfils professionals

L'Adjudicatària podrà disposar d'altres perfils professionals que complementin els serveis. Aquesta pluralitat de perfils així com la disponibilitat específica pel SAD d'Esplugues haurà de quedar degudament descrits i integrats en els projectes/propostes que presenti la licitadora.

3.5 Característiques i Competències Generals

Els diferents perfils professionals adscrits al servei hauran de complir obligatòriament amb les següents característiques i competències:

- **Qualificació i capacitació:** Tot el personal haurà de disposar de la titulació oficial i l'experiència mínima requerida per a cada categoria professional, segons el que s'ha establert en el punt anterior d'aquest document.
- **Capacitat de col·laboració:** Es requereix una actitud proactiva i un nivell de col·laboració òptim, tant amb la resta de membres de l'entitat com amb els responsables tècnics de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat i d'altres serveis vinculats.
- **Capacitat personal i física (Atenció Directa):** Pel que fa als perfils d'atenció domiciliària, el personal haurà de comptar amb les condicions físiques i les habilitats personals necessàries (força, destresa manual, empatia i dots comunicatives) per garantir una prestació del servei segura i de qualitat.
- **Competència lingüística:** Es requereix el coneixement parlat i escrit de la llengua catalana per a tot el personal de l'àrea de coordinació tècnica i gestió. Així mateix, es fomentarà i potenciarà aquest coneixement en la resta de l'equip d'atenció directa per tal de garantir que la ciutadania pugui ser atesa en la seva llengua materna.

3.6 Codi ètic i de conducta professional

El personal haurà d'ajustar la seva activitat a un codi ètic rigorós, fonamentat en els següents principis d'actuació:

1. **Respecte a la dignitat i autonomia:** L'atenció es basarà sempre en el respecte a la intimitat, els valors i les decisions de la persona usuària, evitant qualsevol forma de paternalisme o autoritarisme.
2. **Confidencialitat i secret professional:** Es garanteix el deure de reserva absoluta respecte a les dades de caràcter personal i la informació obtinguda en l'exercici de les seves funcions, especialment en l'entorn privat del domicili.
3. **Integritat i honestedat:** Queda estrictament prohibit acceptar propines, obsequis o qualsevol tipus de benefici econòmic per part dels usuaris o les seves famílies. Es mantindrà una distància professional que eviti conflictes d'interessos.
4. **No discriminació:** El personal actuarà amb total imparcialitat, garantint un tracte equitatiu sense distinció per raó d'origen, gènere, religió, ideologia o orientació sexual.
5. **Compromís amb el benestar:** L'actuació professional estarà orientada a la millora de la qualitat de vida de l'usuari, actuant amb diligència davant qualsevol indicatiu de maltractament o vulnerabilitat detectada.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El SAD d'Esplugues de Llobregat es planificarà i executarà d'acord a les següents indicacions:

4.1. Funcions de l'Ajuntament d'Esplugues

4.1.1 Funcions dels Equips Bàsics d'Atenció Social

Els serveis socials bàsics municipals, mitjançant els equips bàsics d'atenció socials es faran responsable de les següents tasques en relació al SAD:

- Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i previstos en la normativa que els regula.
- Recepció de les persones usuàries potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Determinar els objectius del pla de treball i tasques que cal desenvolupar per complir-lo, així com la modalitat del servei a efectuar, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
- Establir el copagament del servei, quan procedeixi, d'acord les dades socioeconòmiques que presenti el cas així com informar a la família del mateix abans de tramitar la sol·licitud del servei.
- Elaboració de la proposta tècnica (PT) de sol·licitud del SAD, establiment dels objectius a assolir i activitats a dur a terme.
- Gestió /enviament de la PT a la referent municipal per a la seva posterior validació.
- Seguiment periòdic dels casos i posterior comunicació amb la coordinació tècnica de l'empresa de qualsevol canvi en relació a les tasques, objectius, horaris o intensitats.

4.1.2. Tècnic/a referent municipal del SAD

L'Ajuntament designarà una tècnica referent del SAD que servirà com interlocutora principal entre l'adjudicatària i l'Ajuntament i una gestora administrativa per garantir l'adequat acompanyament, seguiment i control del contracte.

Funcions principals:

- Validar les propostes tècniques de sol·licitud del SAD
- Fer el seguiment del contracte i del control pressupostari
- Realitzar les accions oportunes per a verificar els serveis prestats.
- Mediar davant conflictes no resolts entre contractista – persona beneficiària.
- Intervenir en casos de gran complexitat a petició i conjuntament amb els equips bàsics d'atenció social.

- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció a les persones usuàries mitjançant protocols individualitzats aportats per l'entitat o l'empresa responsable de la prestació.
- Seguiment, avaluació, supervisió i control sobre el nivell d'execució i qualitat del servei prestat per l'entitat o empresa adjudicatària responsable de la prestació del servei.

4.1.3. Gestora de l'Equip de Dependència i del SAD municipal

Funcions principals:

- Control d'absències temporals i definitives
- Validació dels albarans de facturació, detecció i comunicació de irregularitats.
- Detecció d'irregularitats en la comunicació de les incidències.

4.2. Funcions de la Contratista

- La recepció de la PT de sol·licitud de SAD validada per la tècnica referent municipal, amb acusament de rebut immediat.
- Haurà de garantir una atenció via telefònica ininterrompuda tots els dies de l'any per qualsevol incidència o urgència que pogués sorgir.
- Haurà de garantir l'inici dels serveis nous en el termini màxim de 5 dies laborables a partir de la petició de la comanda per a serveis ordinaris i de 24 hores en el cas d'urgències.
- En el cas de modificacions de serveis, caldrà aplicar les reduccions horàries en un màxim de 24h i aplicar les ampliacions de servei en un màxim de 72h.
- L'adjudicatària garantirà l'execució dels serveis, especialment entre les 8h i les 11h del matí on es prioritzaran serveis destinats a persones en situació d'enllitament, usuàries de centres de dia/hospitals de dia i persones que requereixen suport en les tasques de higiene diària.
- Oferirà la possibilitat de custodiar claus de persones beneficiàries en aquells casos en què no es pot accedir al domicili d'una altra forma (persones soles amb problemes de deambulació i o sordera greu etc). La custòdia de les claus haurà de comptar amb l'autorització de l'Ajuntament i es formalitzarà mitjançant contracte amb l'usuari. Serà preceptiu que la contractista comuniqui a l'Ajuntament, mensualment, de quins domicilis disposa d'un joc de claus. L'empresa adjudicatària assignarà a cada joc de claus un clauer amb un sistema de radiofreqüència que permeti la traçabilitat del seu ús. L'adjudicatària serà responsable de la custòdia de les claus i es farà càrrec de les despeses derivades de la pèrdua del joc de claus que la persona els ha cedit, en el cas que aquesta incidència es produeixi.
- En els casos socioeducatius dels diferents àmbits: infància/asolecència, família, patologia mental, diversitat funcional i discapacitat cognitiva, es canalitzaran mitjançant la figura de l'integrador/a social tot i que adjudicatària disposarà també de treballadors/es familiars amb experiència i formació en casos socioeducatius que no siguin objecte d'intervenció de l'integrador/a social.

4.3. Relació amb les persones usuàries

- L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a totes aquelles persones que li siguin derivades els serveis socials bàsics, que a tots els efectes seran considerades persones beneficiàries del servei.
- L'entitat adjudicatària així com el seu persona d'atenció directa e indirecta hauran d'afavorir una bona relació amb la persona usuària i familiars de referència com a base de la prestació del servei.
- Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries de conformitat a les regles de bona fe i diligència.
- Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, queixa o suggeriment.
- Les persones usuàries o llurs familiars de referència hauran de comunicar directament a l'empresa les seves sol·licituds de modificació horària o de calendari o la no realització d'un servei determinat per absència domiciliària o baixes temporals vinculats a ingressos hospitalaris o sociosanitaris.
- Els usuaris/ries hauran de ser informades de les característiques del servei, així com del mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, o queixa o suggeriment. Així mateix, hauran de dirigir-se a l'empresa adjudicatària en el cas d'incidència referida al servei, com es el cas de sol·licitud de modificació d'horari o calendari, no realització del servei, de manera puntual, vacances, baixes temporals.

4.4. Horari del servei

L'entitat o empresa adjudicatària garantirà l'atenció en els horaris següents:

- Jornada diürna, de les 7.00 h a les 22.00 h, de dilluns a dissabtes.
- Jornada de diumenge, de les 8.00 h a les 16 h

Les tasques s'assignaran preferiblement dins d'aquests horaris:

- 8-11h: Atenció a persones enllitades. Suport a llevar-se. Higiene. Dutxes. Esmorzars. Acompanyaments a centre de dia.
- 13-15h: Suport en dinars. Recollida i entrega d'àpats del projecte "tots a taula".
- 20-22h: Suport en sopars. Tasques d'enllitament..
- L'Ajuntament detectarà i informarà sobre aquells casos àltament excepcionals als quals cal fer els serveis també en dies festius intersetmanals per la situació d'alta fragilitat i alt risc social que presenten.
- En casos excepcionals, a criteri de la persona tècnica referent del cas i degudament validats per la persona tècnica responsable del SAD al municipi, també es podran prestar en dies festius i en horari nocturn. Aquests casos, cada hora realitzada equivaldrà a 1 hora i 30 minuts

4.5. Unitat de mesura dels serveis

Els serveis d'atenció a la persona i els serveis d'auxiliar de la llar tenen una unitat de mesura mínima a efectes d'assignació i facturació, de 60 minuts. Es tracta d'una hora d'atenció efectiva de servei. Queden fora d'aquests 60 minuts, el temps dedicat a activitats necessàries per a la prestació del servei, en les condicions que es determini, tals com: formació, coordinacions, desplaçaments i supervisió.

Excepcionalment, es podrà encertar un cas amb 55 minuts diaris de SAD sempre i quan les hores totals no superir les 20h mensuals.

4.6. Sistema de fitxatge

L'empresa o entitat disposarà un sistema de fitxatge que garantitzi, en tot moment, el registre de l'entrada i sortida del personal d'atenció directa i per tant del servei realitzat. Tanmateix haurà de poder identificar les discrepàncies entre la planificació establerta i la realment efectuada. El registre haurà de ser possible i fiable en tot tipus de domicilis. El sistema de fitxatge no podrà ser en cap cas per escrit sinó que caldrà que se'fectui pels mitjans telemàtics oportuns que garantitzin la fiabilitat del registre i la impossibilitat de manipulació del mateix.

Caldrà que la informació relativa al registre sigui accessible per l'Ajuntament d'Esplugues. Les discrepàncies entre les hores planificades i les realment realitzades serviran per aplicar les corresponent penalitats i deduir de la facturació inicial, les hores /serveis finalment no realitzats.

4.7. Visita de presentació

L'empresa-entitat mitjançant la valoració de la coordinació tècnica/coordinadora de gestió/mentora hauran de cercar la professional d'atenció directa més adient per executar els casos, dintre de la plantilla disponible o mitjançant noves contractacions. Un cop concretada la professional que intervindrà en el cas, l'haurà de fer el traspàs de la informació, explicar els objectius assolir i les tasques encomanades per tal de portar-ho a terme.

De manera general, la persona responsable de la coordinació tècnica per part de l'empresa, junt amb qui hagi de prestar el servei, realitzaran una visita de presentació a cada domicili. També podrà participar, si ho desitja la persona referent dels serveis socials de cada cas.

En casos de SAD socioeducatiu, la primera visita sempre serà realitzada de manera conjunta amb la persona referent de cas.

La visita de presentació ha d'incloure com a mínim la següent informació:

- Presentació de la persona que farà les tasques.
- Presentació de la persona responsable de la coordinació tècnica, dels
- telèfons de contacte i horaris d'atenció de l'empresa, informació del nombre d'hores i periodicitat de la prestació del servei.
- Informació de l'horari de la prestació del servei.
- Explicació de les tasques que es realitzaran.
- Explicació del sistema de control presencial.
- Explicació de l'Acord de Prestació del Servei.
- Explicacions de les Condicions Generals del Servei.
- Informació dels terminis mínims per comunicar absències del domicili que impedeixin la realització del servei
- Informació del sistema de presentació de queixes i suggeriments.
- En aquesta primera visita es reafirmaran els objectius i tasques a desenvolupar prèviament establertes a la proposta tècnica Si es detectessin discrepàncies o disconformitats, es farien arribar a la refeent del cas en forma de incidència.
- En el cas que el servei impliqui copagament per part de la persona beneficiària, serà en la visita de presentació on l'empresa adjudicatària facilitarà el document de domiciliació bancària, en el cas que no s'hagi avançat en la l'entrevista a serveis socials, on prèviament s'haurà informat de l'import del mateix.

És imprescindible per iniciar el servei, haver signat **full d'inici de la prestació**. Aquest document haurà d'estar signat per la persona usuària/familiar de referència i el responsable de la coordinació tècnica de l'empresa. Caldrà enviar-lo escanejat en un màxim de 24h a la referent del cas amb còpia a la referent tècnica i gestora municipal hi haurà d'incloure , com a mínim la següent informació:

- Tipologies de serveis adjudicats, horari assignat i personal que l'executarà.
- Import del copagament en el cas que hi hagi.
- En el casos d'urgència es podrà iniciar el servei sense la signatura de l'Acord, que s'haurà de formalitzar en un termini màxim de 3 dies.
- En aquesta primera visita, la persona beneficiària del servei o una familiar de referència signarà també el **contracte/pacte de prestació** que recull els pactes acceptats per les parts, la relació de drets i deures de les persones usuàries dels serveis socials. Se'n lliurarà una còpia d'aquest contracte a la persona beneficiària/ cuidador de referència, un altre còpia serà per a l'empresa adjudicatària i un altre es farà arribar a l'Ajuntament en les reunions de coordinació mensuals.

4.8. Gestió de les Taxes aplicables al Servei i Copagament.

a. Determinació de la participació econòmica de la persona usuària: Copagament.

La participació econòmica de les persones usuàries en el cost del servei es determinarà d'acord amb els criteris d'objectivitat i capacitat econòmica i els preus públics.

- **SAD Dependència:** Per als serveis vinculats a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD), el copagament s'establirà a partir de les dades econòmiques facilitades per la generalitat de Catalunya així que l'aplicació de les bonificació que la mateixa llei contempla.
- **SAD Social:** En el cas del SAD social, aquest copagament es calcularà en base a la situació econòmica de la persona perceptora del servei, en la línia del que estableix també la Llei 39/2006, igualment s'aplicaran les bonificacions pertinents.

b. Naturalesa jurídica i recaptació D'acord amb el **Text Refós de la Llei d'Hisendes Locals (TRLHL)**, les quantitats satisfetes per les persones usuàries tenen la naturalesa de taxa per la prestació de serveis públics i constitueixen un ingrés de dret públic de l'Ajuntament.

L'Ajuntament **delega en l'empresa adjudicatària la gestió de la recaptació** d'aquestes taxes en modalitat de copagament. L'empresa tindrà les obligacions següents:

1. **Rigor en el cobrament:** L'adjudicatària ha de facturar a cada persona usuària l'import exacte estipulat en la proposta tècnica/econòmica aprovada pels Serveis Socials.
2. **Periodicitat:** El cobrament s'ha d'efectuar obligatòriament de forma mensual per tal de garantir la predictibilitat i la correcta planificació de l'economia familiar dels usuaris.
3. **Liquidació a l'Ajuntament:** L'empresa procedirà a la liquidació mensual a l'Ajuntament de les quantitats recaptades. Aquesta liquidació s'ha de tramitar de forma separada i independent de la facturació per la prestació del servei (canon de gestió), sense que es pugui aplicar cap compensació de saldos de manera unilateral.
4. **Control i seguiment** L'empresa adjudicatària haurà d'informar periòdicament de l'estat dels cobraments i de qualsevol incidència o impagament detectat, per tal que l'Ajuntament pugui iniciar, si escau, els procediments de constrenyiment previstos en el Reglament General de Recaptació.

5. INCIDÈNCIES DEL SERVEI.

5.1. Tipologies d'incidències i eventualitats del SAD

L'entitat adjudicatària haurà d'informar expressament a l'Ajuntament, a través dels canals i tempus establerts, de qualsevol fet que alteri la prestació tal i com estava

planificada. L'adjudicatària disposarà de documents específics per informar cadascuna de les incidències, les quals haurà d'informar per regla general, en un màxim de 24h via e-mail a la referent del cas amb còpia a la tècnica referent i gestora municipal, fent ús sempre dels documents de comunicació adients escanejats en pdf.

La tipologia d'incidències que es poden donar, són en general:

- **Baixes temporals:** El servei s'interromprà temporalment (màxim 30 dies) quan es prevegi l'absència de la persona usuària al domicili per qualsevol raó imputable sempre a la persona beneficiària. El servei es reprendrà quan finalitzi la ausa que ha motivat la interrupció, segons la tipologia establerta.
- **Baixes definitives:** La persona usuària podrà causar baixa per: defunció, decisió pròpia, trasllat a un altre municipi, finalització del període de serveis previst o accés a un altre recurs.
- **Absències al domicili/incidències de porta:** Es produeixen quan el persona d'atenció directa acut al domicili el dia i hora establert i la persona no obre la porta ni contesta quan se la truca per telèfon. Cal informar-les de forma immediata per e-mail i telefònicament a la referent del cas si es considera un cas d'alt risc (sense xarxa de suport familiar).
- **Anulacions:** L'usuari/ària podrà anul·lar el servei per una causa justificada amb 24 hores d'antelació. Tots els serveis anul·lats en aquest termini no seran facturats a l'Ajuntament per part de l'empresa adjudicatària.
- No es podrà deixar de fer cap servei sense l'autorització prèvia de les referents dels SSB.
- **Canvis de TF/auxiliar de la llar:** Es tracta de modificacions en el personal titular de l'atenció directa per causes imputables o no a la persona usuària. A part de a l'Ajuntament, la adjudicatària haurà d'informar a la persona /llurs familiars per avançat dels motius dels canvis. En cap cas podrà canviar al persona d'atenció directa sense informar prèviament de la incidència i nom i cognoms de la persona que substituirà temporal o definitivament al personal titular.
- **Serveis no realitzats per no presentació de la TF/auxiliar de la llar:** Es tracta de serveis no realitzats per la no presentació de la TF/auxiliar de la llar. Quan l'empresa no pugui realitzar un servei per causes alienes a l'usuari haurà de comunicar-ho, prèviament a la data i/o hora de servei, a l'usuari per telèfon i a l'Ajuntament per escrit, i garantir la seva recuperació en un termini màxim de 24 hores.
- **Incidències mèdiques (problemes físics o mentals):** Es produeixen quan estan el persona d'atenció directa es produeixen problemes derivats d'indisposicions mèdiques, caigudes o d'altres circumstàncies que afecten a la salut psíquica i psicològica de la persona usuària i que poden comportar l'activació dels serveis sanitaris d'urgència.

La contractista haurà de garantir el registre de totes les incidències i el posterior accés per part de l'Ajuntament de forma àgil, visual i ràpid mitjançant el corresponent quadre de comandament / programa de gestió, d'acord a les obligacions establertes en aquests Plecs.

5.2. Queixes, suggeriments i reclamacions

La persona usuària i el seu entorn haurà d'estar informat per part de l'empresa o entitat del procés existent per a la comunicació d'incidències, queixes, reclamacions i suggeriments. Ha de ser un procediment accessible, entenedor i s'ha de facilitar que es formuli per escrit.

L'empresa o entitat ha d'atendre la queixa, reclamació o suggeriment per qualsevol mitjà de comunicació en un termini màxim de 3 dies hàbils, haurà de donar resposta raonada a la persona usuària i/o a qui en el seu nom l'hagi formulat.

Aquelles incidències, queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterats es comunicaran de manera immediata.

La contractista haurà de garantir l'accés per part de l'Ajuntament a les queixes, suggeriments i reclamacions efectuades per persones usuàries del SAD/familiars. Caldrà tenir constància del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució, que no haurà de ser mai superior a 10 dies hàbils. L'accés a aquesta informació haurà de ser àgil, visual i ràpid mitjançant el corresponent quadre de comandament / programa de gestió, d'acord a les obligacions establertes en aquests Plecs.

6. SEGUIMENT DEL SERVEI

6.1. Coordinacions de seguiment

Abans de finalitzar el primer mes de contracte, es planificarà amb antelació les coordinacions mensuals entre la coordinadora tècnica de l'empresa/entitat, la mentora de casos i la tècnica referent de serveis socials i la gestora de serveis socials. S'establirà com a mínim 1 coordinació mensual presencial o en format telemàtica entre la tècnica referent del servei al municipi i la coordinadora tècnica de l'adjudicatària i la treballadora familiar mentora del casos.

Les coordinacions mensuals tindran com principals objectius:

- Revisar conjuntament les dades facilitades per la contractista el mes anterior (d'acord al que estableix els Plecs al punt 10).
- Treballar conjuntament casos de gran complexitat.
- Revisar copagaments no liquidats per la persona beneficiària.
- Planificar visites domiciliàries conjuntes.
- Valorar conjuntament la progressió del servei en la seva globalitat.

Quan el cas ho requereixi, a demanda de les referents municipals i per tal de tractar casos d'especial complexitat, es podrà requerir la presència del personal d'atenció directa per tal de fer una valoració més integral del cas a tractar.

S'establirà, com a mínim 1 coordinació semestral presencial o en format telemàtica entre la tècnica referent del servei municipal, la Directora del Servei de Drets Social i la responsable referent del servei de l'adjudicatària per valorar la totalitat de l'evolució del servei.

En qualsevol moment però, l'empresa-entitat podrà i haurà de comunicar, pels mitjans establerts (documents, protocols) qualsevol informació referida a la persona, especialment:

- Alteracions en l'estat de salut físic i psíquic de les persones ateses o lluts familiars, especialments aquelels persones que exerceixen com a cuidadores.
- Detecció de situacions de risc de qualsevol índole.
- Detecció de canvis en la situació de la persona i família que puguin suscitar canvis en el pla de treball establert; especialment, pel que fa referència a canvis en la composició dels membres de la unitat de convivència o l'assistència del titular del servei a d'altres serveis de la xarxa sanitària i social i poguessin comportar la incompatibilitat amb la percepció del SAD.
- Detecció de situacions potencialment negligents o compatibles amb situacions de maltractament així com la obligatorietat d'elevat la sospita a la persona encarregada de la coordinadora tècnica per tal d'aplicar el protocol establert en cada cas.
- La contractista haurà de garantir l'accés per part de l'Ajuntament de qualsevol informació relativa als casos atesos des del SAD, especialment a la informació relativa al seguiment realitzat per les coordinadores de gestió, domicilis realitats i protocols activats en cada cas. L'accés a aquesta informació haurà de ser àgil, visual i ràpida mitjançant el corresponent quadre de comandament / programa de gestió, d'acord a les obligacions establertes en aquests Plecs.

6.2. Finalització del contracte i traspàs

Quan finalitzi la vigència del contracte i eventuais pròrrogues, en cas que s'efectués un canvi de contractista, el contractista sortint efectuarà un traspàs global dels casos vigents a la nova adjudicatària en el termini dels quinze dies previs ala data d'inici del nou contrcte.

7. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL I EMERGÈNCIA

En cas de vaga legal, l'entitat adjudicatària haurà de mantenir informat permanentment a l'Ajuntament d'Esplugues sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

Donada aquesta circumstància l'empresa adjudicatària haurà d'establir uns serveis mínims d'acord amb les directrius de l'Ajuntament per tal de garantir el servei a les persones amb gran dependència i/o situacions d'alt risc que no poden prescindir del servei.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga i haurà d'incloure informació sobre la deducció corresponent que posteriorment caldrà correspondre's amb la facturació final.

En el cas de situacions d'emergència, l'adjudicatària establirà protocol de col·laboració amb l'Ajuntament en el qual es detallaran la pluralitat de circumstàncies que podem implicar l'actuació d'emergència en la qual només es realitzaran casos anomenats com "essencials". Mensualment s'actualitzarà conjuntament el llistat de casos essencials del qual Ajuntament i adjudicatària disposaran un llistat en format digital i imprès.

8. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'entitat o empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció dades personals i garantia dels drets digitals.

Sota cap circumstància, l'entitat o empresa adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de les persones usuàries que les aportades per l'Ajuntament. Queda expressament prohibit fer fotografies o la gravació de la imatge o veu de persona usuària o llurs familiars, del seu domicili o pertinences.

En el cas de persones usuaris amb sistema de videovigilància en el domicili, hauran d'informar a l'empresa de la col·locació dels dispositius previ inici de la prestació per tal de salvaguardar els drets laborals de les treballadores.

Garantir la confidencialitat de totes les dades i informació que per a l'objecte del contracte se li faciliti en relació als beneficiaris i el propi Ajuntament d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, el contractista i el personal de l'entitat hauran de mantenir inexcusablement el secret professional.

De conformitat amb el que s'estableix en l'Article 13 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i en l'article 11 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, totes dues parts queden informades i reconeixen que és requisit necessari el tractament de dades personals de contacte per al desenvolupament de la relació contractual establerta, ja que en cas contrari, no podrà dur-se a terme l'execució d'aquest. Aquestes dades seran conservades fins a la finalització del contracte, o en els períodes legalment establerts. Aquestes dades podran ser comunicades a bancs i entitats financeres, per a la gestió de cobraments i pagaments, i a les Administracions Públiques en els casos previstos en la Llei. En qualsevol cas, les dades no seran transferides internacionalment. Les parts tenen dret a accedir a les seves dades personals; sol·licitar la rectificació de les dades inexactes; sol·licitar la seva supressió; oposar-se o limitar el tractament; o sol·licitar la portabilitat de les seves dades. Per realitzar aquests tràmits pot dirigir-se a un Punt d'Atenció Ciutadana (PAC) de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, Plaça Santa Magdalena, 24 o Rambla Verge de la Mercè, 1 (08950) Esplugues Llobregat indicant

quin dret vol exercir (Accés, Rectificació, Supressió, Oposició o Portabilitat dels dades) i adjuntant una còpia del seu DNI o bé exercir aquests drets a través del Portal de la Ciutadania. Així mateix, tindran dret a presentar una reclamació davant la L'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

9. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

L'empresa adjudicatària està obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria de Prevenció de Riscos Laborals i de manera especial aquelles que estan dirigides a complir amb les obligacions indicades al capítol III o en el capítol IV segons procedeixi, del Reial Decret 171/2004 del 30 de gener pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

La contractista haurà de lliurar la documentació quan li sigui requerida pel Servei de Prevenció de Riscos Laborals, de l'Ajuntament, per la seva comprovació i aprovació.

L'Ajuntament podrà resoldre el contracte per incompliment del mateix quan no es compleixin les obligacions de les disposicions vigents en matèria de Prevenció de Riscos Laborals.

10. INDICADORS DE QUALITAT DEL SAD

10.1. Pla de Qualitat

L'entitat o empresa adjudicatària disposarà en el moment de l'adjudicació d'un Pla de Qualitat documentat que ha de garantir la immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei que permeti la millora orientada a l'òptima prestació. Caldrà aportar-ho com a requisit de solvència mínima.

El Pla de Qualitat ha d'incorporar tots els indicadors i especificacions que s'inclouen en aquest plec en relació a la gestió de qualitat.

Caldrà que compleixi els estàndards de qualitat exigits en aquest plec i en la data que es requereixi, informarà del percentatge de compliment de cadascun.

L'entitat o empresa adjudicatària haurà de disposar d'un Pla de Qualitat que ha de definir, com a mínim, els continguts següents:

- Polítiques i normes internes.
- Definició del sistema de gestió de la qualitat.
- Gestió per processos.
- Sistema de mesura: quadre d'indicadors i instruments de recollida.
- Sistema d'avaluació i auditoria interna.

- Sistema d'avaluació externa proposat.
- Documentació del servei (informes de comunicació i protocols exigits)

10.2. Estandars de qualitat exigits

Es fixen, amb caràcter general i de compliment obligatori, amb repercussió econòmica directa mitjançant penalitats establertes, els estàndards següents:

- Terminis en l'inici dels servei: Els serveis urgents s'hauran d'iniciar en com a 24h i els serveis ordinaris en 5 dies.
- Visites de presentació: Les haurà d'efectuar, com a mínim, la persona encarregada de la coordinació tècnica i la persona encarregada de l'atenció directa del 100% dels casos. En serveis iniciats d'urgència aquesta visita es realitzarà com a màxim 3 dies laborals després del seu inici.
- Tots els serveis disposaran del full d'inci de la prestació de servei en el 100% dels casos. En les situacions urgents i sobrevingudes el full d'inici es signarà com a màxim 3 dies laborables després del seu inici.
- Tots els serveis estaran regulats mitjançant el corresponent contracte de prestació de servei en el 100% dels casos. En les situacions urgents i sobrevingudes el contracte es signarà com a màxim 3 dies laborables després del seu inici.
- En el període no superior a un (1) mes posterior a l'inici del servei, tots els casos rebran una trucada telefònica per part de la persona encarregada de la coordinació tècnica, per valorar l'adaptació del servei a les necessitats.
- Visites de seguiment anuals, mai inferior a una (1) per part de la persona encarregada de la coordinació tècnica / mentora en el 100% dels casos amb la valoració dels objectius anuals.
- Les visites de seguiment per part de la persona encarregada de la coordinació tècnica en les situacions de risc i grau de complexitat seran, com a mínim, trimestrals.
- Totes les persones tindran informes de seguiment que es presentaran a cadascuna de les reunions de coordinació mensuals.

10.3. Informació requerida

- Tota la informació sol·licitada haurà de ser certificada i lliurada en suport informàtic. El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei. La contractista haurà de garantir l'accés per part de l'Ajuntament mitjançant el corresponent quadre de comandament / programa de gestió, d'acord a les obligacions establertes en aquests Plecs.

L'Ajuntament adoptarà les mesures que consideri per tal de verificar/ contrastar la informació facilitada per l'adjudicatària. L'ens local realitzarà les trucades i entrevistes de seguiment que es considerin oportunes així com les visites domiciliàries que consideri necessàries per tal de conèixer la realitat del funcionament del servei. Aquesta tasca de supervisió podrà portar-la a terme directament o mitjançant auditories externes especialitzades en la matèria.

Per tal de portar un seguiment i control del servei serà prescriptiu facilitar a l'Ajuntament les dades que es sol·liciten a continuació periòdica i puntualment:

MENSUALMENT

L'entitat adjudicatària presentarà mensualment, abans del 5 de cada mes:

a) ALBARANS

Es farà arribar per e-mail els albarans dels servei efectuats el mes anterior i no registrarà la factura fins que l'Ajuntament no hagi comprovat i donat el vistiplau als mateixos.

Indicador: Compliment de terminis d'enviament de l'albarà en termini i subsanació de errors en 48h.

b) DADES DE SEGUIMENT DEL SAD

Índicador: Altes i baixes per tipologia de servei:

- Número i relació d' altes de SAD Social, baixes temporals i motiu i baixes definitives i motiu.
- Número i relació d'altes de SAD dependència, baixes temporals i motiu i baixes definitives i motiu.
- Número i relació d'altes de servei de enteja vinculat a la Fundació Puig d'Ossa, baixes temporals i motiu i baixes definitives i motiu.

Indicador: Compliment de terminis d'inici dels serveis.

- Número i relació d'altes de serveis ordinaris activats dins i fora el termini màxim de 5 dies laborables.
- Número i relació d'altes de serveis urgents activats dins i fora del termini màxim de 24h laborables i motiu.
- Número i relació de serveis que no s'han realitzat o no s'han realitzat a a l'hora acordada i motiu.

Indicador: Ajudes tècniques i millores del contracte.

- Relació de persones a les quals se'ls ha facilitat un ajut tècnic establert com a obligació del contracte i identificació del recurs.
- Relació de persones a les quals se'ls ha facilitat qualsevol de les millores del contracte i identificació del recurs.

Indicador: Protocols

- Relació de persones i professional de referència a les quals se'ls hagi activat algun dels protocols establerts en el Plec i identificació del mateix.

Indicador: Projectes vinculats

- Relació de persones i professional de referència a les quals formin part d'algun projecte vinculat al SAD i identificació del mateix.

c) COPAGAMENTS

Mensualment s'haurà d'aportar la relació de casos subjectes a copagament, justificació del cobrament dels mateixos i, un cop validats, hauran de ser liquidats a l'Ajuntament (no es podrà deduir de la facturació mensual). Caldrà identificar possibles incidències en la recaptació dels mateixos.

d) CUSTÒDIA DE CLAUS

Caldrà identificar mensualment a les persones de els quals es disposa custòdia de claus.

ANUALMENT

L'entitat adjudicatària presentarà anualment, abans del 15 de gener del any següent:

- Informe de qualitat del servei **realitzat per una auditora externa a l'empresa**. La contractista presentarà anualment, transcorreguts 12 mesos de l'inici del contracte
- Una memòria de tots els serveis realitzats, d'acord amb el model d'informe anual que es presenta al Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya on consti, com a mínim la documentació que es fa constar a continuació:



Nombre de persones usuàries pel servei de SAD Social

Edat	Dones	Homes	Persones no binàries	Total
0 a 17 anys	0	0	0	0
18 a 64 anys	0	0	0	0
65 a 84 anys	0	0	0	0
> 85 anys	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

Nombre d'unitats familiars ateses en SAD Social:

0

Nombre d'hores realitzades pel servei de SAD Social

Edat	Dones	Homes	Persones no binàries	Total
0 a 17 anys	0,00	0,00	0,00	0,00
18 a 64 anys	0,00	0,00	0,00	0,00
65 a 84 anys	0,00	0,00	0,00	0,00
> 85 anys	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	0,00	0,00	0,00

Hores dedicades al SAD Social

Activitat	Nombre total d'hores	Percentatge
Suport emocional socioeducatiu	0	0%
Suport a l'atenció personal	0	0%
Tasques domèstiques o de la llar	0	0%
Altres activitats	0	0%
Total	0	100%

Nombre de persones usuàries pel servei de SAD Dependència

Edat	Dones	Homes	Persones no binàries	Total
0 a 17 anys	0	0	0	0
18 a 64 anys	0	0	0	0
65 a 84 anys	0	0	0	0
> 85 anys	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

Nombre d'hores realitzades pel servei de SAD Dependència

Edat	Dones	Homes	Persones no binàries	Total
0 a 17 anys	0,00	0,00	0,00	0,00
18 a 64 anys	0,00	0,00	0,00	0,00
65 a 84 anys	0,00	0,00	0,00	0,00
> 85 anys	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	0,00	0,00	0,00

Nombre de persones amb grau de dependència reconegut en seguiment per l'ABSS

Dones	Homes	Persones no binàries	Total
0	0	0	0

Nombre total de persones usuàries SAD (Social i Dependència) sense repeticions

Edat	Dones	Homes	Persones no binàries	Total
0 a 17 anys	0	0	0	0
18 a 64 anys	0	0	0	0
65 a 84 anys	0	0	0	0
> 85 anys	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

Temps estimat d'espera d'accés al servei (en dies)	SAD Dependència	SAD Social
	0	0

Nombre persones exemptes de copagament en SAD social

Dones	Homes	Persones no binàries	Total
0	0	0	0

Nombre persones exemptes de copagament en SAD Dependència

Dones	Homes	Persones no binàries	Total
0	0	0	0

- Quantitat d'usuaris atesos per franges horàries d'atenció.
- Quantitat d'unitats familiars ateses.
- Quantitat d'usuaris atesos (mes/any) i hores d'atenció efectuades diferenciant SAD social, SAD dependència i del servei d'atenció personal i d'auxiliar de la llar.
- Facturació total diferenciant SAD social, SAD dependència i del servei d'atenció personal i d'auxiliar de la llar.

11. OBLIGACIONS DE LES PARTS

11.1. Obligacions de la empresa-entitat

L'entitat o empresa adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

En relació al seu personal

- Garantir en tot moment el compliment de la normativa d'àmbit laboral (contractació, alta a la seguretat social, riscos laborals etc) en relació a totes les persones treballadores així com l'aplicació i compliment del vigent *conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya*.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia la prestació objecte del contracte.
- Garantir el servei també en èpoques de vacances, permisos i suplències malgrat que els serveis puguin veure afectats.
- Garantir el compliment de les ràtios de personal exigides als Plecs: 2 persones per a la coordinació tècnica, 3 persones per a la coordinació de gestió, 1 responsable/direcció del servei, 1 mentora de casos. A part de tot el personal d'atenció directa que sigui necessari per cobrir els serveis que es sol·licitin.
- Formar amb caràcter permanent, supervisar, vetllar per desenvolupar professionalment, reciclar i donar suport tècnic al seu personal, per tal de garantir una prestació del servei eficient i de qualitat. A aquestes efectes comunicarà anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos per l'any següent per a la totalitat dels treballadors adscrits al servei, que haurà d'incloure una formació mínima obligatòria de 20 hores anuals afegides a les previstes en el conveni col·lectiu. Aquest pla de formació s'haurà d'aprovar per l'Ajuntament a l'inici de la prestació i durant el mes de desembre dels anys posteriors. També caldrà que un mínim d'un 10% de la plantilla de treballadores familiars tingui formació especialitzada en treball en infància en risc i treball en famílies.
- Tot el personal de nova incorporació haurà de realitzar una formació inicial de 10h obligatòriament, incloses dins la seva contractació, a realitzar en un termini màxim del primer mes de prestació.
- Dur a terme les sessions formatives oportunes per a garantir el total coneixement dels protocols exigits, a tot el personal del SAD abans de finalitzar els 3 mesos des de formalització del contracte i posar-ho en coneixement de l'Ajuntament.

- Comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques de les escoles de formació de professionals, seguint la normativa, per tal que sigui aprovada pels serveis municipals.
- Treballar conjuntament amb el servei d'ocupació municipal (SOC) per tal d'abastir el SAD d'Esplugues de treballadores i treballadors residents al municipi sens perjudici de que hagin de sotmetre's als processos de selecció necessaris, com a qualsevol persona que opta a un lloc de feina.
- Serà d'obligat compliment la substitució del personal que depengui de l'empresa, ja sigui d'atenció directa o de coordinació, quan per problemes relacionals, d'incompliment, descurança o negligència es valori per part de l'Ajuntament.
- La contractista haurà de disposar d'un registre de subministrament de EPI's pel seu personal i haurà d'adequar-lo a la necessitats del casos atesos, garantint en tot moment l'execució dels serveis de forma segura.
- Garantir i vetllar per la identificació de els treballadores del SAD amb els elements corporatius que estiguin estipulats: targeta identificativa, uniforme i EPI's que siguin necessàries.
- La contractista assumirà i garantirà la defensa jurídica del seu personal contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de la prestació del servei i execució del contracte, així com de les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades per l'ajuntament, en cas de ser provats els fets denunciats.

En relació al funcionament general del servei

- Disposar de local en el terme municipal d'Esplugues de Llobregat.
 - Disposar de línia 900 gratuïta.
 - L'empresa o entitat disposa d'un sistema de fitxatge que permet accedir a totes les dades en brut via web services o API.
 - Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i en el de condicions administratives.
 - La contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal, vehicles i instruments de treball utilitzats puguin patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals. I hauran de procedir a l'acompliment, segons el que disposin les normes vigents i sense que això repercuteixi en cap cas a l'Ajuntament.
 - Garantir les altes dels serveis en els terminis establerts: 24hores pels serveis urgents i 5 dies laborales pels serveis ordinaris.
 - Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva les coordinacions previstes en el contracte.
 - Garantir el seguiment i control de la correcta atenció a les persones usuàries d'acord amb els serveis prestats i el pla de treball que s'estableix
-
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei, mitjançant: la contractació de personal format i preparat amb la titulació exigida per a la prestació del servei,

l'adequada supervisió i control de la gestió i prestació, arbitrants les mesures oportunes per a l'òptim seguiment del servei.

- Comunicar en els mitjans que determini l'Ajuntament (actualment correu electrònic i documents de registre/protocols específics) qualsevol incidència, canvis, baixes, queixes, canvis de situació social i sanitària i indicadors de risc que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei o que puguin requerir una valoració per part dels equips d'atenció social de serveis socials.
- Disposar d'un sistema informàtic per a la gestió integral del SAD que garanteixi que l'encàrreg de tasques descrites a la proposta tècnica arriba a la professional que executarà el cas i al possible personal substituït.
- Encarregar i assumir el cost de la auditoria anual, a càrrec d'una empresa externa especialitzada. Aquesta auditoria no haurà de tenir cap relació empresarial amb la contractista.
- Enviar en plaç la totalitat de la informació requerida aquests els plecs.

En relació al sistema de control d'assistència del personal

- Disposar d'un sistema de registre de la jornada laboral del personal que reflecteixi de forma fidel i la jornada diària efectuada per cada persona treballadora per a la gestió del servei.
- Aquest sistema ha de disposar d'un sistema de geolocalització que permeti ubicar al personal que executa el servei en el domicili de la persona beneficiària que l'ha de rebre.
- L'empresa /entitat facilitarà un quadre de comandament via web des d'on l'Ajuntament disposarà directament de la informació relativa a: casos atesos, treballador/a assignada, planificació establerta, fitxatge d'entrada i sortida real. Discrepàncies entre la planificació inicial i la realment efectuada. Canvis de treballadora. Serveis no realitzats. Història social i qualsevol informació necessària requerida per l'Ajuntament.

En relació als protocols de funcionament.

Protocols d'actuació

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de disposar, en el moment de l'adjudicació, dels protocols, coircuits i procediments documentats d'actuació que es detallen a continuació i haurà de garantir el coneixement dels mateixos per part de tot el personal implicat en la gestió del servei.

- a) Protocol de detecció i actuació davant indicadors de maltractament a la gent gran.
- b) Protocol de detecció i actuació davant indicadors de violència masclista.
- c) Protocol de detecció i actuació davant indicadors de maltractament /negligència vers infants.
- d) Protocol d'atenció en domicilis amb animals perillosos.
- e) Protocol d'atenció en domicilis amb persones que tenen malalties infectocontagioses.
- f) Protocol d'atenció en domicilis que presenten plagues (insectes).
- g) Protocol per l'execució de neteges intensives.
- h) Protocol per l'execució de neteges de xoc



- i) Protocol d'actuació davant els furts i males pràctiques.
- j) Protocol d'atenció en domicilis que requereixen un important esforç físic (obesitat mòrbida, gran dependència i altres).
- k) Protocol de porta (absències al domicili).
- l) Protocol de custòdia de claus.
- m) Protocol de detecció de sol·litud no desitjada.
- n) Protocol de compres (amb diners en efectiu o mitjançant targetes prepagament)
- o) Protocol davant emergències. Activació de casos essencials.

Aquests protocols hauran d'estar a disposició de l'Ajuntament d'Esplugues com a tard, 1 mes després de l'adjudicació del contracte i han d'incloure almenys la següent informació:

- Definició de la situació o situacions a atendre.
- Participació de la plantilla en la definició de les situacions a atendre i els
- Objectius.
- Actuacions: procés d'actuació i activació de mesures.
- Nivells de protecció: mitjans a emprar.
- Indicadors d'avaluació: indicadors d'impacte.

Els costos de les actuacions que s'hagin de dur a terme per implementar aquests protocols, així com els mitjans personals i materials associats, hauran de ser assumits al 100% per l'entitat o empresa adjudicatària.

L'empresa o entitat adjudicatària podrà proposar altres protocols i procediments d'actuació previ coneixement de l'Ajuntament.

Els protocols hauran d'activar-se sempre que es detectin indicadors o sospita de la problemàtica objecte del protocol i caldrà enviar-lo escanejat a la referent del cas amb còpia a la referent tècnica i gestora municipal en un màxim de 7 dies des de la detecció de la problemàtica.

En relació als ajuts tècnics per a la millora de l'autonomia personal mínims requerits

Disposar de com a mínim de 4 llits articulats, 5 grues i 5 grúes micro a disposició de l'Ajuntament d'Esplugues i garantir que el moment de instaurar-les al domicili, el personal disposa de la formació necessària per utilitzar-les correctament.

Altres obligacions

Suscriure el corresponent acord de col·laboració amb la Fundació Puig d'Ossa, abans de finalitzat el primer mes des de la formalització del contracte, mitjançant el qual,

l'esmentada Fundació assumeix el cost econòmic del serveis que es seleccionin a tals efecte, en virtut de l'establert en el conveni de col·laboració que manté l'Ajuntament d'Esplugues amb la Fundació Puig D'Ossa. Aquesta obligació no comporta cap tipus de cost per a l'adjudicatària.

11.2. Obligacions de l'Ajuntament

L'Ajuntament d'Esplugues assumeix les següents obligacions:

- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic.
- Actualitzar els protocols existents en matèria de SAD i desenvolupar el Reglament d'ús del servei al llarg del contracte.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant i auditar qualsevol aspecte relatiu a la prestació del servei per part de l'entitat o empresa adjudicatària.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'entitat o empresa adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre el cas degudament complimentada i actualitzada(proposta tècnica).
- Posar en coneixement de l'entitat o empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
- Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació de serveis d'atenció domiciliària.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament quan es valori que es necessari.

12. GOVERNANÇA DE LES DADES

12.1 Propietat i confidencialitat de les dades

- **Titularitat:** Totes les dades i documents tractats en aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament.
- **Confidencialitat:** L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té

com a objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació

12.2 Portabilitat de les dades i integracions

La portabilitat de les dades i les integracions són elements essencials en la gestió de dades en entorns empresarials i digitals. Les característiques principals de la portabilitat de dades inclouen:

- **Compatibilitat:** les dades han d'estar en un format que pugui ser fàcilment interpretat i utilitzat per altres aplicacions o sistemes.
- **Accessibilitat:** l'Ajuntament ha de poder accedir fàcilment a les dades per tal de transferir-les a altres sistemes.
- **Flexibilitat:** la portabilitat ajuda a evitar la dependència tecnològica (o *vendor lock-in*), facilitant que les dades puguin moure's entre plataformes sense pèrdua d'informació ni de funcionalitats.

Les integracions de dades fan referència als processos que permeten connectar diferents sistemes, aplicacions i fonts de dades per unificar i harmonitzar la informació. Alguns tipus comuns d'integració de dades inclouen:

- **Integració de sistemes:** connexió de diferents aplicacions dins d'una organització perquè comparteixin i sincronitzin dades en temps real.
- **ETL (Extract, Transform, Load):** processos que permeten extreure dades d'un sistema, transformar-les (netejar-les, modificar el format, etc.) i carregar-les a una base de dades central o a un magatzem de dades (*data warehouse*).
- **API (Application Programming Interface):** interfícies que permeten que diferents aplicacions es comuniquin i intercanviïn dades de manera segura i estandarditzada.
- **Integració en núvol:** permet la connexió de sistemes locals amb serveis en el núvol per facilitar l'accés remot i el treball col·laboratiu.

En resum, les integracions mantenen els sistemes interconnectats i les dades sincronitzades, mentre que la portabilitat permet moure les dades entre sistemes de forma senzilla i autònoma.

- L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament totes les dades generades mitjançant les interfícies de programació d'aplicacions (API's) que siguin necessàries.
- L'adjudicatari serà el responsable de la creació, actualització i manteniment d'aquestes API's, seguint els estàndards tecnològics establerts, que assegurin un rendiment òptim, perdurable i escalable, i sense cap cost afegit per l'Ajuntament. Aquesta API ha d'estar completament documentada.
- L'accés a les dades, mitjançant les API's, tindrà la freqüència que determini l'Ajuntament, mantenint un rendiment òptim i securitzant en el traspàs de la informació.
- L'Ajuntament podrà sol·licitar una còpia de les dades en qualsevol moment durant la vigència del contracte. Aquesta còpia s'haurà de facilitar per part de l'adjudicatari amb la periodicitat, el termini i el format que determini l'Ajuntament.

12.3 Finalització del contracte

A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, l'adjudicatari haurà de certificar que la totalitat de les dades de l'Ajuntament han estat esborrades del sistema informàtic, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte.

12.4 Seguretat i compliment legal

- L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitar qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.
- L'empresa adjudicatària serà la responsable de la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

Durant la fase d'implantació i manteniment, l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament, i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).
- Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer per l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

12.5 Plataforma de gestió

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'Ajuntament una plataforma de gestió pel monitoratge i per realitzar el seguiment de les dades generades i els indicadors clau. Aquesta plataforma ha de ser intuïtiva i ha de permetre la visualització de la informació de forma endreçada, permetent segmentar aquesta informació amb filtres segons les necessitats de l'Ajuntament.

Les característiques principals que ha de complir un panell de comandament inclouen:

- **Indicadors clau de rendiment (KPIs):** ofereixen els indicadors clau de rendiment en forma de gràfics, taules i altres visuals perquè els usuaris entenguin fàcilment l'estat del servei.

- **Senzillesa i claredat:** han de ser intuïtius i de fàcil ús, evitant la sobrecàrrega d'informació. Els panells de comandament se centren en mostrar només les dades més rellevants.
- **Personalització:** els panells poden adaptar-se per mostrar la informació que necessiten equips diferents dins d'una organització.
- **Accessibilitat:** La plataforma ha de ser accessible via web des de qualsevol navegador, i permetre un nombre d'usuaris il·limitat. La plataforma ha de poder definir privilegis d'usuari i jerarquies d'ús, i controlar l'accés a la informació mitjançant nivells.
- **Robustesa:** Aquesta plataforma ha de ser robusta i escalable tant en dimensions com en volum d'emmagatzematge i processament de dades.
- **Idiomes:** La plataforma ha d'estar disponible en els idiomes oficials de l'Ajuntament: català i castellà.

12.6 Gestió i disponibilitat de la base de dades

- **Rèplica contínua de la base de dades:** L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disposició d'una rèplica contínua i actualitzada de la base de dades utilitzada en el marc del contracte. Aquesta rèplica s'ha de mantenir en un entorn segur que compleixi amb els estàndards de seguretat establerts per l'Ajuntament. La rèplica podrà ser utilitzada per a tasques de consulta, anàlisi i tractament de dades, evitant interferències o impactes en el rendiment de l'entorn de producció. Aquest sistema ha de garantir l'accessibilitat per part de l'Ajuntament en temps real i estar dissenyat per prevenir pèrdues o inconsistències de dades.
- **Documentació de l'estructura de la base de dades:** L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'Ajuntament la documentació completa i actualitzada de l'estructura de la base de dades, que haurà d'incloure:
 1. Diagrames entitat-relació.
 2. Esquema detallat de taules, camps i relacions.
 3. Descripció funcional de l'ús de cada element de la base de dades.

Aquesta documentació haurà de ser presentada en un format estàndard i fàcilment comprensible, i s'haurà d'actualitzar sempre que hi hagi canvis rellevants en l'estructura de la base de dades durant la vigència del contracte.

13. DURADA I PRÒRROGUES

El contracte tindrà una durada de 2 anys, sent susceptible de dos anys de pròrroga. La data prevista d'inici del contracte serà l'1 de juliol de 2026.

14. PRESSUPOST DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

El pressupost pels 2 anys de contracte serà com a màxim de **6.009.631,63 € IVA inclòs, calculat en base als preus unitaris/hora de les diferents categories de professionals** calculat per un període de dos anys a partir de l'entrada en vigor que es preveu pel dia 1 de juliol del 2026 mantenint la previsió d'hores de 2025 inicialment per la totalitat del contracte i pròrrogues més les de la figura de l'integrador/a social amb inici diferit a gener de 2027.

El pressupost del contracte està calculat en base al número d'hores efectives de treball de les diferents categories de treballadors/es i en aplicació dels convenis col·lectius de referència, partint de 1665 per conveni.

Permisos Retribuïts (4%)	1.665×0,04	- 66,60 h
Descans Reglamentari (20 min)	225 dies x 20 min x 41,22% (jornades > 6h)	- 30,92 h
Absentisme / IT (9%)	1.665×0,09	- 149,85 h
Coordinació	Individual (30h) + Grupals (15h)	- 45,00 h
Hores sense servei assignat	Previsió logística (2% de 1.665)	- 33,30 h
Formació	Mínim obligatori per conveni	- 20,00 h
		345,67h
Hores Previstes (Subtotal)	1.665 – 345,67h	1.319,33h
Desplaçaments(10%)	1.319,33 ×0,1	- 131,93 h
JORNADA EFECTIVA TOTAL	1.319,33 – 131,93	1.187,40

Hores totals Anuals: 99.510,00h

- 75.400h/any Treballador/a Familiar
- 24.110h/any d'auxiliar de la llar

*El marc legal per a les categories de **treballador/a familiar i auxiliar de la llar** és el conveni regulador de condicions laborals d'aplicació és d'atenció domiciliària de Catalunya modificat per la RESOLUCIÓ EMT/443/2025 de 26 de novembre per la qual es disposen la inscripció i la publicació de l'acord parcial del conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya, que entre altres novetats preveu increments salarials i pagues extraordinàries.*

Pel que fa a l'integrador/a social:

Conveni col·lectiu de Catalunya d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc pel que fa a la figura de l'integrador/a social publicat al DOGC de 16 de juny de 2023, actualitzat fins 2026

La figura de l'integrador/a social, es contempla amb **inici diferit a gener de 2027**

Despeses indirectes:

S'estimen en un 14% i que recullen variables de manteniment d'un local a la seu de desenvolupament del servei, materials oficina, telèfon atenció persones usuàries gratuït, mòbil per a totes les treballadores, auditoria externa projectes entre d'altres.

Benefici industrial: 6%

IVA al 4%

PREUS/HORES FINALS

Perfil: Treballador/a familiar

Any	Període	Cost Empresa Anual	Jornada Efectiva	Cost Hora Directe	CI (14%)	BI (6%)	Base Imposable	IVA (4%)	PREU FINAL
2026	Jul/des.	28.143,44€	1.187,4 h	23,70€	3,32€	1,42€	28,44€	1,14€	29,58 €/h
2027	Gen./des.	29.024,64€	1.187,4 h	24,44€	3,42€	1,47€	29,33€	1,17€	30,50 €/h
2028	Gen./jun.	29.637,91€	1.187,4 h	24,96€	3,49€	1,50€	29,95€	1,20€	31,15 €/h

Perfil: Auxiliar de la llar

Any	Període	Cost Empresa Anual	Jornada Efectiva	Cost Hora Directe	Indirectes (14%)	Benefici (6%)	Base Imposable	IVA (4%)	PREU FINAL
2026	Jul./des.	26.044,82€	1.187,4 h	21,93€	3,07€	1,32€	26,32€	1,05€	27,37 €/h
2027	Gen./des.	26.758,95€	1.187,4 h	22,54€	3,16€	1,35€	27,04€	1,08€	28,12 €/h
2028	Gen./jun.	27.398,60€	1.187,4 h	23,07€	3,23€	1,38€	27,69€	1,11€	28,80 €/h

Perfil: Integrador/a social

L'any 2027 incorporem la figura de l'integrador/a social. Els costos salarials d'aquest perfil es basen en el Conveni d'Acció Social vigent (prorrogat pendent de nova aprovació).

Any	Període	Cost Empresa Anual	Jornada Efectiva	Cost Hora Directe	CI (14%)	BI (6%)	Base Imposable	IVA (4%)	PREU FINAL
2027	Gen./des.	33.889,43€	1.187,4 h	28,54€	4,00€	1,71€	34,25€	1,37€	35,62 €/h
2028	Gen./jun.	35.583,90€	1.187,4 h	29,97€	4,20€	1,80€	35,97€	1,44€	37,41 €/h

Els preus unitaris de la licitació incorporen tots els conceptes recollits a les taules salarials dels convenis col·lectius en vigor.

Amb l'oferta econòmica, els licitadors presentaran el document ANNEX IV degudament complimentat on s'indicarà la baixa sobre els preus unitaris de la licitació corresponents a les plurianualitats i categories.

El resultat de l'import de la multiplicació pel número d'hores corresponent es traslladarà a l'ANNEX II.OFERTA ECONÒMICA.

Pel que fa a l'adjudicació s'efectuara sobre l'import total del pressupost màxim de licitació. Els imports de les ofertes presentades es prendran únicament com a referència per determinar quina és la millor oferta econòmica.,

L'ajuntament no està obligat a esgotar l'import total del pressupost màxim de licitació.

14.1 Distribució pressupostària

ANY	PERÍODE	TOTAL SENSE IVA (BI)	IVA (4%)	TOTAL IVA INCLÒS
2026	Inicial (jul-des)	1.389.475,60 €	55.579,02 €	1.445.054,62 €
2027	Inicial (gen-des)	2.904.516,40 €	116.180,66 €	3.020.697,06 €
2028	Inicial (gen-juny)	1.484.499,95 €	59.380,00 €	1.543.879,95 €
TOTAL	Contracte Inicial	5.778.491,95 €	231.139,68 €	6.009.631,63 €

14.2 Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte és de 13.150.280,94€ (sense IVA) que inclou els dos anys de contracte, la possible pròrroga d'un any, així com la possibilitat d'ampliació del contracte de fins el màxim del 20% de l'import del pressupost. Queda doncs distribuït de la següent manera:

CONCEPTE	TOTAL SENSE IVA (BI)	IVA (4%)	TOTAL IVA INCLÒS
TOTAL Contracte Inicial (24m)	5.778.491,95 €	231.139,68 €	6.009.631,63 €
TOTAL Pròrrogues (24m)	6.216.068,60 €	248.642,75 €	6.464.711,35 €
Modificacions previstes (20%)	1.155.698,39 €	46.227,94 €	1.201.926,33 €
VALOR ESTIMAT (VEC)	13.150.258,94 €	---	---

14.3 Supòsits de modificació del pressupost contractual

a) Modificacions previstes (Art. 204 LCSP)

D'acord amb l'article 204 de la LCSP, el contracte es podrà modificar durant la seva vigència quan es doni algun dels supòsits de fet següents, derivats d'un increment de les necessitats prestacionals no imputables a l'òrgan de contractació:

- **Increment de la demanda assistencial:** Augment del nombre de persones beneficiàries amb grau de dependència reconegut per la Generalitat de Catalunya, en aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, que superi la planificació inicialment prevista.
- **Actualització dels Programes Individuals d'Atenció (PIA):** Modificacions en les resolucions dels PIA de les persones usuàries que comportin un increment

de la intensitat del servei o del nombre d'hores assignades, d'acord amb la normativa sectorial vigent.

- **Increment de la prescripció social:** Augment de les valoracions i plans de treball elaborats pels Serveis Socials bàsics que determinin la necessitat d'aplicar el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) com a recurs idoni per a la persona usuària.
- L'import acumulat d'aquestes modificacions no podrà excedir, en cap cas, el **20 % del pressupost base de licitació**, IVA exclòs, tal com es preveu en el quadre de característiques d'aquest plec.

- b)** Variacions en el nombre d'unitats (Art. 309 LCSP) Així mateix, i sense perjudici de l'apartat anterior, es podran introduir variacions en l'execució del contracte sense necessitat d'aprovar una modificació formal quan aquestes consisteixin en l'alteració del nombre d'unitats realment executades sobre les previstes en el pressupost d'adjudicació.

Aquestes variacions seran directament aplicables sempre que es compleixin els requisits acumulatius següents:

- Que no representin un increment superior al **10 % del preu primitiu** del contracte.
- Que existeixi crèdit pressupostari suficient per al seu finançament.
- Que es formalitzin mitjançant la liquidació o certificació final del servei.

14.4 Desglossament de costos

CONCEPTE	%	IMPORT SENSE IVA
TOTAL COST DIRECTE	80%	4.622.793,56 €
TOTAL COST INDIRECTE	14%	808.988,87 €
BENEFICI INDUSTRIAL	6%	346.709,52 €
BASE IMPOSABLE (TOTAL SENSE IVA)	100%	5.778.491,95 €
IVA (4%)		231.139,68 €
TOTAL PRESSUPOST LICITACIÓ		6.009.631,63 €

14.5 Desglossament global de conceptes: Hores i Costos

PERFIL	ANY	PREU		
		SENSE IVA	IMPORT (4%)	IVA PREU FINAL (IVA Inclòs)
Treballador/a Familiar (TF)	2026	28,44€	1,14€	29,58€
	2027	29,33€	1,17€	30,50€
	2028	29,95€	1,20€	31,15€
Auxiliar de la Llar	2026	26,32€	1,05€	27,37€
	2027	27,04€	1,08€	28,12€
	2028	27,69€	1,11€	28,80€
Integrador/a Social	2027	34,25€	1,37€	35,62€
	2028	35,97€	1,44€	37,41€

15. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

- **Criteris qualitius de valoració subjectiva...**Fins a un màxim de 30 punts
- **Criteris quantitius** .Fins a un màxim de 70 punts
 - Oferta econòmica.....Fins a un màxim de 30 punts
 - Millores del contracte.....Fins a un màxim de 40 punts

15.1 Criteris qualitius de valoració subjectiva: Projectes

Caldrà presentar 3 projectes d'acord a les especificats generals i específiques que es descriuen a continuació:

a) Puntuació:

Projecte	Puntuació Màxima	Puntuació Mínima per Computar
Projecte I	15 punts	12 punts
Projecte II	7,5 punts	5,6 punts
Projecte III	7,5 punts	5,6 punts

TOTALS	30 punts	-
--------	-----------------	---

b) Característiques formals dels projectes:

Projecte	Pàgines màximes	
Projecte I	8 pàgines	4 a doble cara
Projecte II	4 pàgines	2 a doble cara
Projecte III	4 pàgines	2 a doble cara
TOTALS	16 pàgines	8 pàgines a doble cara

- No es tindran en compte les pàgines que excedeixin el límit establert a efectes de valoració. La caràtula / índex són un afegit, no és computable com a pàgina del projecte.
- Cal annexar als projectes la documentació que permeti verificar les dades aportades, en cap cas complementar-les.
- Serà obligatori l'ús de la següent tipografia per redactar els projectes: Lletre Arial 12, alineació justificada, interlineat sencill, sangria francesa.
- No es tindran en compte les propostes inverosímils/d'impossible execució.
- De cada projecte individual es valoraran diferents línies d'intervenció / vessants de SAD d'acord a les següents valoracions:
 - ✓ Proposta exhaustiva i complerta: 100% de la puntuació
 - ✓ Proposta notable i coherent: 75% de la puntuació
 - ✓ Proposta correcta però bàsica: 50% puntuació
 - ✓ Proposta poc significativa: 20%
 - ✓ Proposta nul·la que no aporta res a les prescripcions tècniques: 0% de la puntuació.
- Es tindrà especialment en compte, sent determinant per tal d'assolir la màxima puntuació, la concreció dels projectes a la realitat d'Esplugues de Llobregat.

PROJECTE I. MODEL D'IMPLEMENTACIÓ AL TERRITORI.

Ha d'incloure:

- Descripció model d'empresa/entitat.
- Mesures orientades al personal: Mesures per a la captació, estabilització, formació i cura del personal.
- Enumeració, breu descripció i temporalització de projectes d'innovació social i tecnològica que milloraran l'experiència del SAD d'Esplugues. (que no s'hagin explicat en projectes anteriors)

Es valorarà:

- **Descripció model d'empresa/entitat:** La identificació i pluralitat dels interlocutors/res entre la contractista i Ajuntament, càrrecs, responsabilitats, funcions. Capacitat de direcció, acompanyament i suport a l'equip d'atenció directa. La transversalitat i participació dintre de l'empresa-Entitat. Capacitat d'incorporar pluralitat de perfils professionals i problemàtiques. Cultura d'empresa. **(màxim 5 punts)**
- **Mesures orientades al personal: Mesures per a la captació, estabilització, formació i cura del personal.** La capacitat de captació de personal, propostes formativa per a les treballadores de tot el servei d'Esplugues i possibilitat de beneficis laborals, incentius, possibilitats de promoció. Definició d'espais d'intercanvi de coneixements, coordinacions i espais de supervisió del personal del SAD d'Esplugues. Propostes orientades a evitar al màxim la rotació i fidelitzar al personal. **(màxim 5 punts)**
- **Enumeració, breu descripció i temporalització de projectes d'innovació social i tecnològica que milloraran l'experiència del SAD d'Esplugues. (que no s'hagin explicat en d'altres projectes):** Explicació dels projectes d'innovació social i tecnològica que suposin un valor afegit al SAD en el marc de la ciutat d'Esplugues i alineats amb projectes i serveis municipals actualment actius des de l'Àrea de Cohesió Social. Concreció del seu desplegament, cronograma, impacte desitjat a les persones usuàries del SAD i a nivell comunitari. **(màxim 5 punts).**

PROJECTE II. PROJECTE D'INTERVENCIÓ EN CASOS D'ALTA VULNERABILITAT SOCIO SANITÀRIA.

Ha d'incloure:

- Proposta d'actuació de cadascun dels perfils professionals SAD. Qui fa - Què?
- Proposta de treball interdisciplinar amb serveis socials i recursos davant les dificultats en que ens podem trobar.
- Valor afegit, accions, recursos que suposaran un valor afegit al SAD d'Esplugues.

Es valorarà:

- **Proposta d'actuació de cadascun dels perfils professionals SAD.** Elements claus de la problemàtica a tractar. Es valorarà la identificació de les funcions i tasques de cada membre de l'equip d'atenció indirecta i directa. La planificació del servei quan la persona està en el domicili, prèvia i post alta hospitalària/socio sanitària. **(màxim 2,5 punts)**
- **Proposta de treball interdisciplinar amb serveis socials i recursos davant les dificultats en que ens podem trobar.** Es valorarà la identificació de les

funcions i tasques dels diferents serveis implicats, quan la persona està en el domicili, prèvia i post alta hospitalària/sociosanitària. **(màxim 2,5 punts)**

- **Valor afegit, accions, recursos que suposaran un valor afegit al SAD d'Esplugues.** Problemàtiques a abordar i com es poden pal·liar des del SAD mitjançant l'activació d'accions o recursos propis del SAD. **(màxim 2,5 punts)**

PROJECTE III. PROJECTE D'ATENCIÓ EN CASOS AMB DOMICILIS AMB PROBLEMÀTICA D'ACUMULACIÓ.

Ha d'incloure:

- Proposta d'actuació del SAD en cadascun dels casos per perfils professionals. Qui fa - Què?
- Proposta de treball interdisciplinari amb serveis socials i recursos davant les dificultats en que ens podem trobar.
- Valor afegit, accions, recursos que suposaran un valor afegit al SAD d'Esplugues.

Es valorarà:

- **Proposta d'actuació del SAD en cadascun dels casos per perfils professionals. Qui fa - Què?** Elements claus de la problemàtica a tractar. Es valorarà la identificació de les funcions i tasques de cada membre de l'equip d'atenció indirecta i directa. La planificació del servei prèvia i post netja intensiva o de xoc. **(màxim 2,5 punts)**
- **Proposta de treball interdisciplinari amb serveis socials i recursos davant les dificultats en que ens podem trobar.** Es valorarà la identificació de les funcions i tasques dels diferents serveis implicats, La planificació del servei prèvia i post netja intensiva o de xoc. **(màxim 2,5 punts)**
- **Valor afegit, accions, recursos que suposaran un valor afegit al SAD d'Esplugues.** Dificultats a abordar i com es poden pal·liar des del SAD mitjançant l'activació d'accions o recursos propis del SAD. **(màxim 2,5 punts)**

Les licitadores hauran d'obtenir els mínims de puntuació establerts a cadascun dels tres projectes per tal de poder continuar la licitació, sense que sigui possible la compensació de puntuacions entre ells, d'acord amb l'article 146.3 de la LCSP.

La no obtenció d'aquests mínims representarà l'exclusió de la licitadora i no obertura del SOBRE C de la licitació.

15.2 Criteris Quantitatius . MÀXIM 70 pts

Criteris vinculats a l'objecte del contracte avaluables de forma automàtica i que serviran de base per a la seva adjudicació:

a) Oferta econòmica.....màxim 30 PUNTS.

S'atorgarà la màxima puntuació a l'entitat licitadora que formuli el percentatge de descompte més alt que no sigui anormalment baix, Per a la ponderació del criteri objectiu consistent en l'oferta econòmica, s'aplicarà la següent fórmula:

La baixa s'efectuarà sobre el preu unitari

$$\text{Puntuació} = \text{MaxP} \times \frac{\text{B}}{\text{N}}$$

MaxP: Màxima puntuació (30 punts)
B: Millor oferta econòmica (oferta més baixa)
N: Oferta econòmica a valorar

15.4 Millors del contracte .màxim 40 PUNTS.

Es tracta d'elements de millora quantificables de forma automàtica sense cost per l'Ajuntament ni per la persona usuària que seran vigents per a la totalitat d'anys del contracte incloses les seves possibles pròrrogues.....

a) Neteges intensives: Es tracta de la neteja d'habitatges on s'ha detectat la acumulació de brutícia per manca de manteniment. Caldrà que siguin efectuades pel personal i recursos adients segons les necessitats. El cost del personal així com el material i productes de neteja necessaris aniran a càrreg de l'adjudicatària que es compromet a aquesta millora. Aquesta millora es durà a terme prèvia demanda de l'Ajuntament. Les hores no realitzades en un any quedaran disponibles per la resta del contracte.

- Per cada 50h / any: 1 punt fins un **màxim de 4 punts (200h/any)**.

b) Neteges de xoc: Es tracta de la neteja d'habitatges on s'ha detectat la acumulació de brutícia especialment anòmala per manca de manteniment vinculada a patologia associada. Caldrà que siguin efectuades pel personal i recursos adients segons les necessitats. El cost del personal especialitzat en la matèria, així com el material i productes de neteja necessaris aniran a càrreg de l'adjudicatària que es compromet a aquesta millora. Aquesta millora es durà a terme prèvia demanda de l'Ajuntament. Les hores no realitzades en un any quedaran disponibles per la resta del contracte.

- Per cada 20h/any: 2 punts fins un **màxim de 10 punts (100h/any)**.



c) Tractament de desinsectació: Consistirà en el procés de desinsectació d'habitatges (90m² de mitjana) efectuat per empresa especialitzada del sector. Aquesta millora es durà a terme prèvia demanda de l'Ajuntament. Les hores no realitzades en un any quedaran disponibles per la resta del contracte.

- Per cada tractament realitzat: 0,5 punts fins un **màxim de 2 punts (màxim 4 tractaments/any)**.

d) Servei de Podologia domiciliària: Consistirà en la posada en marxa d'un servei a domicili de podologia mitjançant professional degudament acreditat. El compromís de realització d'aquesta millora implica la obligatorietat de portar-ho a terme en la seva totalitat, mitjançant la valoració de les necessitats entre les persones usuàries el SAD. Les hores no realitzades en un any quedaran disponibles per la resta del contracte.

- Per cada 50h/any 0,50 punts fins un màxim de 2 punts (màxim 200 h/any)"

e) Servei d'acompanyament psicològic a domicili: Consistirà en la posada en marxa d'un servei terapèutic a domicili per tractar situacions de sol·litud no desitjada, suport emocional davant situacions de crisi vital en persones amb dificultats de mobilitat/aïllament social. La professional haurà de disposar de la formació adient en la matèria . El compromís de realització d'aquesta millora implica la obligatorietat de portar-ho a terme en la seva totalitat, mitjançant la valoració de les necessitats entre les persones usuàries el SAD. Les hores no realitzades en un any quedaran disponibles per la resta del contracte.

- Per cada pack de 10 sessions/any s'atorgarà 0,10 punts fins a un màxim de 2 punts que suposarien 20 packs de 10 sessions/any).

d) Cadires de dutxa per a persones amb dependència durant els dos anys de contracte

- Per cada 5 cadires: 0,25 punts fins un **màxim d' 1 punt**.

e) Matalassos antiscars per a persones en situació d'enllitament:.

- Per cada 5 matalassos: 0,50 punts fins un **màxim de d'1 punt (10 matalassos)**.

f) Servei d'infermeria: Professional acreditat en l'àmbit de l'infermeria per a l'execució de tasques assistencials sanitàries a domicili que no contempla pròpiament la sanitat

pública (o amb intensitat insuficient) i que estan restringides a les TF, es especial les recollides en el punt 2.5.c d'aquests plecs.

- **3h/setmana...155h any....5 punts**
- **6h/setmana....310h/any...10 punts**

g) Crèdit per cobrir necessitats bàsiques: Es tracta de disposar d'uns fons que permetin a les treballadores familiars fer front a petites despeses imprevistes que cal abordar de forma imminent. Es tracta de despeses puntuals i necessàries on la persona usuària no pot fer front en aquell moment per causa de força major. La tipologia de necessitats a cobrir serien de tipus alimentari, medicació, productes de neteja, roba, duplicat de claus. L'adjudicatària haurà de documentar documentalment l'actuació realitzada i, donar compte als responsables i referents municipals.

- **150€/any.....1 punt**
- **300€/any.....2 punts**
- **450€/any.....3 punts**
- **600€/any.....4 punts**