



Ajuntament de Pineda de Mar

Document	Expedient	Data	Segell
98137/2026	4778/2026	21-05-2026	

Benestar SocialC055

Procediment
B524 Contractes ordinaris de serveis (tots els serveis)

Codi de verificació



16663E4E6L6Y2C6M08LF

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

ÀREA: «Qualitat de Vida»

SERVEI «Benestar Social»

OBJECTE DEL CONTRACTE

1. OBJECTE DEL PLEC

És objecte d'aquest Plec la contractació del Servei d'Ajuda a Domicili en el marc dels serveis socials bàsics de L'Ajuntament de Pineda de Mar.

S'adreça a persones empadronades a Pineda de Mar i que efectivament hi resideixen (el servei no es prestarà fora del terme municipal de Pineda de Mar).

El Servei d'Ajuda a Domicili s'adreça, en general, a persones i/o unitats de convivència en situacions de risc social, manca d'autonomia personal i/o situació de dependència, que es troben, per motius físics, psíquics o socials, amb dificultats per realitzar les tasques habituals de la vida diària, garantint un adequat desenvolupament personal i familiar, segons s'estableix a l'article 10 del Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària de l'Ajuntament de Pineda de Mar (Persones beneficiàries dels serveis).

NORMATIVA DE REFERÈNCIA

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció les persones en situació de dependència (BOE núm. 299, de 15/12/2006), defineix el Servei d'Atenció Domiciliària 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 per a l'exercici d'aquesta funció.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, (DOGC número 4990, de 18 d'octubre de 2007) l'art. 21.2.j) esmenta l'atenció domiciliària sota el títol "Prestacions de Servei" i l'apartat cinquè de la disposició addicional primera afirma que la cartera de Serveis Socials haurà d'incloure l'atenció domiciliària. Pel que fa referència al seu règim d'actuació, les entitats d'iniciativa privada hauran de complir amb el que determina l'art.75 d'aquesta llei.

La llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, en el seu Article 104 sobre Mesures d'atenció social i educativa davant les situacions de risc, contempla l'ajut a domicili com a recurs d'intervenció



Ajuntament de Pineda de Mar

El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, estableix com a prestació garantida el servei d'ajuda a domicili en el marc de Prestacions de la xarxa de serveis socials d'atenció pública.

El Ple de l'Ajuntament de Pineda de Mar, en sessió ordinària de data 24 de novembre de 2025, va aprovar inicialment, entre d'altres, l'acord relatiu a l'establiment del servei del Servei d'Atenció Domiciliària i el seu Reglament regulador.

El text es va sotmetre a informació pública i audiència dels interessats, amb publicació als Butlletí Oficial de la província de Barcelona, de data 30 de desembre de 2025 (CVE 202510202959); Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya n. 9600 de data 9 de febrer de 2026 i a l'E-tauler de la Seu Electrònica de l'Ajuntament, des del 29 de desembre de 2025 al 30 de gener de 2026, ambdós inclosos, per un termini de 30 dies hàbils per a la presentació de reclamacions o suggeriments.

Transcorregut aquest termini sense que s'hagin presentat reclamacions o suggeriments es considera aprovat definitivament.

En concret, les prestacions que són objecte de contractació referides al Servei d'Ajuda a Domicili, consisteixen en:

- Actuacions relacionades amb l'atenció personal.
- Actuacions relacionades amb l'atenció a la llar.

2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS DEL SERVEI I TIPOLOGIES D'ATENCIÓ

2.1. Definició

El **Servei d'ajuda a domicili** està constituït pel conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones o famílies que es troben per motius físics, psíquics o socials, en situació de manca d'autonomia temporal o personal per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana.

Inclou les següents prestacions:

- Accions relacionades amb l'**atenció personal**, en les activitats de la vida diària.
- Accions complementàries relacionades amb les **atencions a la llar** relacionades amb les necessitats domèstiques.

El servei d'ajuda a domicili pot donar resposta a diferents necessitats de les persones usuàries i també es pot classificar com a:

SAD social

És el servei d'ajuda a domicili adreçat a les persones que no tenen reconegut el grau de desenvolupament, així com també persones o unitats de convivència que es troben en situació de vulnerabilitat social degudes a situacions de salut, autonomia funcional i/o



Ajuntament de Pineda de Mar

personal i/o relacions amb l'entorn social. Aquesta situació de risc o vulnerabilitat social requereix de suport per a la recuperació o adquisició d'habilitats d'autocura, de l'autosuficiència en el desenvolupament d'activitats quotidianes i, en el seu cas, de convivència pacífica o protecció de les persones en situació de vulnerabilitat.

Dins del **SAD Social** hi ha dos modalitats complementàries:

▪ socioeducatiu

És el servei adreçat a infants, famílies i persones per donar suport en l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar. S'orienta preferentment a famílies amb filles i fills menors d'edat en situació de vulnerabilitat o risc social.

Les característiques i durada d'aquests serveis venen determinades en el pla de treball i és de caràcter temporal, entenent que la temporalitat ve determinada pels objectius d'aquest pla de treball.

▪ Temporal

És el servei adreçat a l'atenció de persones en situació de fragilitat que requereixen una atenció que no pot demorar-se fins que s'aconsegueixi el reconeixement de drets per accés a altres prestacions o altres modalitats d'aquest servei.

Es tracta d'un servei temporal per al qual s'estableix una durada estàndard de 3 mesos que podrà ser ampliable si l'avaluació de necessitats per part dels professionals de l'equip bàsic de serveis socials així ho determina i s'autoritza expressament.

SAD dependència

Aquest servei és el que va adreçat a les persones que tenen reconegut un grau de dependència i son beneficiàries d'un Pla Individual d'Atenció (PIA) segons marca la Llei 39/2006, de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD).

Atenció a la Llar

És un servei que es desenvolupa al domicili de la persona usuària i que el portaran a terme professionals que s'encarregaran de la neteja del domicili, ja sigui de forma puntual o habitual, i en algun cas de neteja de xoc, així com ajuda o realització de la bugada, si s'escau.

El Servei d'Ajuda a Domicili que es contempla en aquest plec de prescripcions tècniques inclou les següents prestacions:

- Atenció personal
- Suport a les persones cuidadores no professionals
- Suport socioeducatiu en l'entorn familiar i social
- Suport en la relació amb l'entorn
- Suport en tasques domèstiques

2.2. Objectius



L'objectiu del servei és promoure una millora en la qualitat de vida de la ciutadania i de les persones usuàries, tot potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari, amb la finalitat de:

- a) Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
- b) Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenint l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- c) Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- d) Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals.
- e) Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, prevenint actuacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- f) Donar suport a les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional.
- g) Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que degut a mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport.
- h) Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.

2.3. Modalitats d'atenció del Servei d'Ajuda a Domicili.

El SAD es presta en dues modalitats:

SAD dependència: quan les persones ateses tenen un grau de dependència reconegut (Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència -LAPAD-) i la prestació del SAD està inclosa en el seu Pla Individual d'Atenció (PIA)

SAD social: quan les persones ateses no tenen un grau de dependència reconegut per la

LAPAD, i en la valoració tècnica es determina que presenten una manca temporal d'autonomia personal i la necessitat de suport temporal i puntual per a realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana (altes hospitalàries, malalties sobrevingudes i/o convalsescències) o bé es troben en situació de risc social i/o negligència.

3. Seguiment i avaluació del servei



Ajuntament de Pineda de Mar

Per tal de fer un seguiment i avaluació continuada del servei, el contractista presentarà els següents informes d'activitat i de qualitat del servei:

- Informe mensual de totes les incidències i de forma immediata d'aquelles situacions que es puguin considerar preferents o greus al Cap de la Unitat d'Atenció Domiciliària i la Dependència de l'Ajuntament de Pineda de Mar, i a l'administrativa de l'Ajuntament que es designi.
- Informe trimestral del treball realitzat i la seva valoració en cadascuna de les unitats familiars ateses.
- Presentar informe d'activitat semestral que com a mínim inclogui els indicadors de qualitat del servei segons el model facilitat per l'ens local.
- Memòria anual del servei, estadística i qualitativa. Serà lliurada per mitjans telemàtics al cap de la Unitat d'Atenció Domiciliària i la Dependència, abans del 31 de gener de l'any següent, i es proposarà revisió conjunta del contingut. Haurà de seguir el model que li faciliti l'Ajuntament.

Com a mínim es recolliran dades pel que fa a:

- Perfil de les persones ateses, nombre persones ateses i hores d'atenció.
- Nombre de serveis iniciats, temps d'inici de servei, nombre d'usuaris que han causat baixa i motiu, nombre de queixes, respostes i temps de resposta.
- Visites periòdiques de seguiment, seguiment telefònic periòdic, visites presentació serveis, visites urgents i no programades
- Hores de formació dels professionals durant el període, així com contingut, assistència i avaluació de la formació rebuda.
- Hores de coordinació del servei, nombre de professionals amb data del contracte de treball i hores d'atenció.
- Informe de seguiment i una avaluació quantitativa / valorativa dels usuaris (enquestes de satisfacció o altres sistemes).

3.1 Horari dels serveis:

El contractista garantirà l'atenció dels usuaris/es del servei d'ajuda a domicili en les activitats de la vida quotidiana, en els horaris següents:

Servei	Horari ordinari	Horari especial
Atenció personal	Laborables entre setmana: Horari oficial de 07 a 21 h	Laborables de 21 h a 7:00 h , i festius, i caps de setmana.
Socioeducatiu	Laborables entre setmana: Horari oficial de 07 a 21 h	Laborables de 21 h a 7:00 h , i festius, i caps de setmana.
Atenció a la llar	Laborables entre setmana de 8:00 a 18:00 h	No es realitza aquest tipus de servei en horari especial

En el transcurs de les jornades continuades de 6 o més hores, el personal gaudirà d'un descans de vint minuts, que tindrà la consideració de temps efectiu de treball amb caràcter general.

El temps de desplaçament entre el domicili on s'ha prestat l'últim servei abans de la interrupció de la jornada diària –completa o a temps parcial- i el primer domicili en el que es prestaran serveis després de la



Ajuntament de Pineda de Mar

interrupció computarà com a temps de treball efectiu com si d'un treballador/a de jornada continuada es tractés.

La modificació del servei, inclosa la necessitat de prestar serveis en hores nocturnes o festives haurà de ser comunicada al contractista com a mínim 24 hores abans de la prestació del servei.

L'ens local, sempre que sigui possible, procurarà assignar les hores d'atenció dins la jornada laboral ordinària dels professionals.

El servei d'ajuda a la llar es prestarà íntegrament en hores diürnes (de dilluns a divendres).

El temps d'execució dels serveis al domicili serà d'un mínim de 50 minuts.

Excepcionalment, i sempre justificades per les necessitats del servei, es podran prescriure serveis d'atenció personal de 30 minuts.

3.2. Facturació i preus públics.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar mensualment a l'ens local els albarans, factures dels serveis prestats, i la relació mensual d'incidències.

Abans del dia 5 del mes següent a la prestació del servei es presentaran 7 albarans on haurà de constar de manera diferenciada el nom dels beneficiaris, data d'alta al servei o de represa després de baixa temporal, data de baixa, temporal o definitiva i motiu d'aquesta, número d'hores realitzades, preu hora, IVA i preu total dels serveis, en els següents conceptes:

- Servei Atenció Personal Social (TF o TIS)
- Servei Atenció Personal Dependència (TF o TIS)
- PADAH
- Servei d'atenció a la llar Social
- Servei d'atenció a la llar Dependència
- Servei Atenció Personal Social horari especial (festiu o nocturn)
- Servei Atenció Personal Dependència horari especial (festiu o nocturn)

Les hores del/la Tècnic/a d'Integració Social seran facturades com a Servei Atenció Personal Social o SAD Dependència, en funció si la persona a la qual s'atén té o no reconegut el grau de dependència.

Els albarans seran revisats per la professional referent de serveis socials per tal d'aprovar els pagaments de les factures corresponents.

Un cop validats, l'empresa adjudicatària podrà presentar les 7 factures, per la seu electrònica de l'Ajuntament de Pineda de Mar, amb el detall dels dies i hores de servei realitzades, i l'import per usuari, fent-hi constar l'IVA desglossat.

És imprescindible que s'indiqui si el servei és social o de dependència, i si és de SAD o Servei d'ajuda a la llar.

La unitat de mesura del SAD d'atenció personal (Social, Dependència, i PADAH), i del SAD d'atenció a la llar (Social, i Dependència), a efectes d'assignació i posterior base de facturació mensual serà l'hora.

L'empresa adjudicatària en cap cas podrà demanar a la persona beneficiària ni a la seva família l'avançament de l'import econòmic que correspon abonar a l'Ajuntament.

Si el servei no s'ha realitzat per una causa atribuïble a l'entitat, aquesta no el relacionarà en la factura mensual.



3.3. Estimació d'hores de servei pel temps que duri el contracte

L'estimació d'hores màximes pel primer any de contracte és la següent:

TIPOLOGIA SERVEI	NÚM. HORES
SAD ATENCIÓ PERSONAL SOCIAL I DEPENDÈNCIA	35.755,00
TÈCNIC/A INTEGRACIÓ SOCIAL (TIS)	342,00
PADAH	600,00
SAD ATENCIÓ PERSONAL SOCIAL/DEPENDÈNCIA FESTIU/NOCTURN	230,00
SAD ATENCIÓ LA LLAR SOCIAL I DEPENDÈNCIA	4.974,00
TOTALS HORES	41.901,00

Les hores corresponent a cada tipologia del servei són estimades. En conseqüència, en funció de la prestació dels serveis que es generin, l'Ajuntament de Pineda de Mar no està obligat a exhaurir-les.

Es preveu un augment màxim d'un 5% anual respecte a la previsió d'aquest any. Aquesta estimació és orientativa i pot variar en funció de la demanda.

4. PERSONAL

4.1. Obligacions generals

Per dur a terme el servei objecte d'aquest contracte, el contractista ha d'aportar el personal necessari d'acord amb els perfils professionals requerits.

Quant a l'adscripció, subrogació del personal, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb l'establert al Conveni Col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya.

L'esmentat personal dependrà exclusivament de l'adjudicatari, per la qual cosa tindrà els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral i de Seguretat Social, de Prevenció de Riscos Laborals i de Secret Professional referides al propi personal al seu càrrec, així com complir totes les normes i condicions establertes mitjançant negociació col·lectiva, especialment les condicions salarials bàsiques establertes en el conveni col·lectiu de treball per al sector.

A l'inici de l'execució del contracte, el contractista ha d'especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva filiació i situació d'alta a la Seguretat Social, i la corresponent acreditació professional. Així mateix, qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que presten els serveis haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament de Pineda de Mar, informant de les persones que faran el servei i acreditant, que la situació laboral dels/es treballadors/es s'ajusta a dret i a les titulacions exigides en aquest contracte.

L'empresa haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com per assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que canvis i substitucions del persona puguin suposar per a les persones usuàries, quan aquests siguin inevitables.



Ajuntament de Pineda de Mar

A l'extinció del contracte de serveis, no podrà produir-se en cap cas la consolidació de les persones que hagin realitzat els treballs objecte del contracte com a personal de l'Ajuntament de Pineda de Mar o altre organisme municipal.

L'Ajuntament de Pineda de Mar es reserva el dret de revisar, en qualsevol moment, la documentació acreditativa del compliment per part de l'adjudicatari de les obligacions fiscals i socials. El contractista presentarà, semestralment, els documents de TC1 i TC2 de la Seguretat Social i sempre que sigui requerit per l'Ajuntament.

Les retribucions salarials del personal adscrit a la prestació del servei han de ser, com a mínim, durant tota la durada del contracte, les que marqui el vigent conveni col·lectiu del treball dels treballadors d'atenció domiciliària i familiar de Catalunya, i pel que fa al/la Tècnic/a en Integració Social les que marqui el Conveni col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema de control de la presència dels professionals d'atenció directa al domicili on consti, almenys, la data, l'hora d'inici i l'hora de finalització i el nom i cognoms de la persona beneficiària i de la professional que realitza la tasca al domicili. El sistema ha d'incorporar una alerta en cas de retard de la professional.

L'empresa haurà de comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques, si es dona el cas, dels centres de formació dels professionals del treball directe al domicili, seguint la normativa i el procediment establert per tal que sigui aprovada pels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Pineda de Mar.

L'adjudicatari haurà d'assumir les despeses de desplaçament entre serveis dels treballadors.

L'adjudicatari haurà de complir amb els protocols de prevenció de riscos laborals, amb les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent i amb les actuacions coordinades amb el Servei de Prevenció de Riscos de l'ens local.

4.2. Titulacions exigides

El contractista haurà d'acreditar la titulació dels professionals segons el que estableixi el Conveni Col·lectiu vigent, que haurà de ser oficial i homologada segons la normativa vigent.

- Personal d'atenció directa a la persona

Els professionals d'atenció a la persona hauran de tenir la titulació de Treballador/a familiar reconeguda per al Generalitat de Catalunya, cicle formatiu de grau mitjà de Tècnic/a especialista en atenció socio sanitària, cicle formatiu de grau mitjà d'atenció a les persones en situació de dependència, auxiliar de geriatría en domicili o altra formació prevista per la legislació vigent per al personal d'atenció al servei d'ajuda a domicili.

En funció de l'evolució dels serveis d'ajuda a domicili i de la normativa aplicable, el contractista haurà de preveure la incorporació i demanda de nous perfils professionals per donar resposta a l'abordatge de casos més complexos al domicili.

El contractista haurà de vetllar perquè els/les professionals d'atenció personal que facin tasques socioeducatives en l'entorn familiar i social tinguin la formació adequada. En aquest sentit, el contractista explicarà quina formació els hi exigirà i els hi proporcionarà.

En els casos d'intervenció socioeducativa amb famílies, i infància en risc, si s'escau, a criteri del/la tècnic/a referent de serveis socials de l'Ajuntament de Pineda de Mar, es requerirà al contractista que hi destini un/a tècnic/a en integració social. La formació que haurà de tenir és el cicle formatiu de grau superior en integració social.



Ajuntament de Pineda de Mar

El contractista haurà d'aportar el certificat negatiu de delictes sexuals, de tot el personal que faci tasques socioeducatives en l'entorn familiar i social amb menors d'edat, a l'inici de cada cas, i la posterior renovació del certificat amb la periodicitat que estableixi la legislació vigent.

- Personal d'atenció a la llar

Els auxiliars de neteja d'ajuda a domicili han de disposar de certificat escolar o equivalent.

- Coordinador/a tècnic/a

La persona responsable de la coordinació tècnica haurà de disposar, com a mínim, de la titulació de grau o diplomatura en ciències socials, preferentment graduat o diplomad en treball social o en educació social.

- Coordinador/a de gestió administrativa

La persona responsable de la gestió administrativa haurà de disposar, com a mínim, de la titulació de batxillerat, Formació Professional o cicle formatiu de grau mitjà d'administració i gestió.

4.3. Formació permanent

Correspon al contractista:

- Garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei, per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari i les seves problemàtiques.
- Garantir les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal adscrit al servei. En aquest sentit, el contractista comunicarà anualment a l'ens local els plans formatius previstos adreçats a la formació contínua de professionals, dintre del primer trimestre de l'any. El Pla de Formació haurà d'incloure, com a mínim el nom i cognoms del/a treballador/a, la relació de cursos que portarà a terme i el número d'hores totals de formació previstes per a cada treballador/a. Així mateix, durant el primer trimestre de l'any següent, el contractista haurà de presentar la justificació de l'assistència i aprofitament de la formació prevista per a cada treballador/a. El Pla de Formació haurà de complir amb les determinacions establertes en el conveni col·lectiu. S'oferirà un mínim de 20 hores anuals de formació al personal de coordinació (tècnica i de gestió administrativa) i als professionals d'atenció directa (treballadors familiars-tècnic especialista d'atenció socio sanitària, auxiliar d'ajuda a domicili, integradors socials i auxiliars de geriatria en domicili) i un mínim de 10 hores anuals de formació als auxiliars d'ajuda a la llar.
- Garantir la formació de l'equip perquè disposi de les següents habilitats:
 - Capacitat d'establir bona relació, empatia i assertivitat
 - Actitud discreta, de respecte i de manteniment del secret professional, de conformitat amb els còdex deontològics propis de l'àmbit professional
 - Capacitat d'expressió oral i escrita
 - Capacitat d'anàlisi i de resolució dels problemes pràctics, econòmics i socials
 - Capacitat per a la comprensió i posicionament de les problemàtiques que haurà d'afrontar
 - Aptitud i coneixements per treballar amb equip, col·laborar amb altres professionals i serveis de la xarxa
 - Capacitat de negociar
 - Capacitat de fer propostes
 - Actituds positives i proactives



Ajuntament de Pineda de Mar

- Vetllar per tal que els professionals tinguin el coneixement del territori i de l'entorn suficient per portar a terme les seves funcions.
- Exigir la formació tècnica als seus treballadors/es en les matèries pròpies del servei que han de prestar i presentar les certificacions que acreditin la preparació del personal en la prestació dels serveis objectes d'aquest contracte.

4.4. Substitucions

El contractista es compromet a cobrir les absències del seu personal en cas de malaltia, vacances, permisos o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos als quals tingui dret el personal, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació del servei per part del contractista.

En el cas d'absència imprevista, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 48 hores.

Tanmateix, si la tasca a desenvolupar és imprescindible, com és el cas de donar medicació o higiene amb persones incontinents i d'altres tasques que consideri l'ens local, s'hauran de cobrir el mateix dia, tal i com estaven previstes.

Les hores corresponents a serveis que s'hagin deixat de prestar per absència del professional no es poden facturar.

En el cas de substitució, el contractista facilitarà al professional substituït les dades relatives al servei i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla d'atenció social individual, familiar o convivència establert.

El contractista comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, al referent designat per l'Ajuntament de Pineda de Mar i a l'usuari afectat a fi d'evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades pels Serveis Socials Bàsics de Pineda de Mar i programades pel contractista.

En relació a la planificació de la cobertura dels períodes de vacances d'estiu, Setmana Santa i Nadal, el contractista haurà de fer arribar la informació a l'ens local especificant el nom dels treballadors/es assignats a cada expedient i els possibles reajustaments d'horaris i/o dies, en el termini de 15 dies abans de l'inici de cada període i sempre després de pactar amb la persona beneficiària i/o la persona de referència.

5. MATERIAL I VESTUARI

El contractista està obligat a proporcionar el següent material als treballadors:

- Un dispositiu mòbil per a cada professional, que els permeti, com a mínim, rebre i realitzar trucades telefòniques per poder fer gestions imprescindibles i urgents que garanteixin una òptima cura i atenció de la persona usuària (visites mèdiques, avisos a recursos, trucades a serveis socials, trucades a serveis d'emergències...), així com poder comunicar-se a través de les xarxes socials (WhatsApp...)
- El material i els equips de prevenció individuals (EPI) com bata, guants, mascareta, o altre material de protecció necessari, de conformitat amb els protocols de riscos laborals establerts per desenvolupar aquestes funcions o altres protocols de prevenció de malalties contagioses.
- Uniforme compost per una bata o brusa i pantaló i calçat apropiats per la feina.
- Targeta identificativa del treballador, amb el logotip de l'Ajuntament de Pineda de Mar.



6. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DE PINEDA DE MAR

6.1. Potestats de l'ens local:

- Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació dels serveis i per la correcta prestació d'aquests.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Donar les directrius 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 al contractista els informes i la documentació que s'estimin pertinents i ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
- Controlar i validar les factures.

6.2. Compromisos de l'ens local:

- Garantir l'autonomia de gestió del contractista en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre els usuaris/es, degudament complimentada (la petició de servei, el pla de treball i el Pacte amb l'usuari per a la prestació del Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili) per tal que es pugui iniciar el servei.
- Posar en coneixement del contractista qualsevol qüestió relativa a l'usuari/a que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i/o contagioses, malalties mentals i/o drogodependències.
- Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments establerts que afectin a la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament de Pineda de Mar pels usos previstos en el present plec.
- Correspon a l'òrgan de contractació les prerrogatives de direcció, interpretació, modificació i suspensió del contracte en la forma i condicions que pels contractes administratius preveu la LCSP.

7. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

Per tal de fer un seguiment i avaluació continuada del servei, el contractista presentarà els següents informes d'activitat i de qualitat del servei:

- a) Informe mensual de totes les incidències i de forma immediata d'aquelles situacions que es puguin considerar preferents o greus.
- b) Informe trimestral del treball realitzat i la seva valoració en cadascuna de les unitats familiars ateses.
- c) Informe d'activitat semestral que com a mínim inclogui els indicadors de qualitat del servei segons el model facilitat per l'ens local.
- d) Memòria anual del servei, estadística i qualitativa. Serà lliurada per mitjans telemàtics al Cap de la Unitat d'Atenció Domiciliària i Dependència abans del 31 de gener de l'any següent, i es proposarà revisió conjunta del contingut. Com a mínim es recolliran dades pel que fa a:
 - Perfil de les persones ateses, nombre persones ateses i hores d'atenció.



Ajuntament de Pineda de Mar

- Nombre de serveis iniciats, temps d'inici de servei, nombre d'usuaris que han causat baixa i motiu, nombre de queixes, respostes i temps de resposta.
- Visites periòdiques de seguiment, seguiment telefònic periòdic, visites presentació serveis, visites urgents i no programades
- Hores de formació dels professionals durant el període, així com contingut, assistència i avaluació de la formació rebuda.
- Hores de coordinació del servei, nombre de professionals amb data del contracte de treball i hores d'atenció.
- Informe de seguiment i una avaluació quantitativa / valorativa dels usuaris (enquestes de satisfacció o altres sistemes).

8. MESURES EN EL CAS DE VAGA LEGAL

En el cas de vaga legal, el contractista haurà de mantenir informat permanentment al departament responsable del servei sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, el contractista 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.

Es deduirà en la factura corresponent les hores no prestades pel motiu de vaga.

9. RESPONSABILITAT

El contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari/a afectat. El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

10. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc, correspon a l'ens locals. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en el cas que el contractista s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

En tota la documentació constarà la titularitat pública del servei. L'Ajuntament de Pineda de Mar indicarà l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa del contractista.

11. DOCUMENTACIÓ, FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Correspon a l'ens local la titularitat de la documentació derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que el contractista elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'ens local per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.



Ajuntament de Pineda de Mar

Quan finalitzi la vigència del contracte, el contractista haurà d'efectuar una devolució ordenada de la documentació, en format electrònic i/o paper de les dades **de l'actual adjudicatari a aquesta administració municipal**, en execució dels articles 25)-*Protecció de dades des del disseny i per defecte-gestió de riscos i 35)-Avaluació d'impacte relatiu a la protecció de dades, del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016* i l'acreditació per part de l'actual adjudicatari que, un cop validada la correcta recepció de les dades per part de l'Ajuntament de Pineda de Mar, procedirà a la destrucció de qualsevol còpia de fitxers amb dades en els seus entorns i documentació en paper, en execució de l'article 28.3-g) de la normativa citada anteriorment, i el Servei corresponent i l'empresa adjudicatària formalitzaran un *Contracte a tercers amb accés a dades –Encarregat del tractament–* que haurà d'incloure les clàusules següents:

- a. Objecte del contracte i identificació de la informació afectada,
- b. Tractament de dades de caràcter personal
- c. Finalitat del tractament,
- d. Durada del tractament,
- e. Tipologia de dades personals i categoria d'interessats,
- f. Mesures de seguretat,
- g. Obligacions de l'Encarregat del tractament,
- h. Deure de conservació i destí de les dades,
- i. Responsabilitat, i
- j. Protecció de dades, que especificarà clarament on els interessats podran exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, així com sol·licitar la portabilitat de les dades.

De conformitat amb la Política de Seguretat de la Informació i Protecció de dades d'aquesta administració municipal, aprovada en sessió del Ple de l'Ajuntament de data 25 d'octubre de 2018 i igualment de l'acord del Ple, en sessió de data 31 de maig de 2018, de designació de les persones amb els rols de *Responsable de Seguretat i Responsable de Sistema*, a nivell de l'Esquema Nacional de Seguretat, els processos de recepció de les dades i posterior lliurament a l'adjudicatari, hauran d'estar avalats i coordinats per les persones amb els rols assenyalats.