



# Ajuntament de Pineda de Mar

Document	Expedient	Fecha	Sello
98137/2026	4778/2026	21-05-2026	

Bienestar SocialC055

Procedimiento

B524 Contratos ordinarios de servicios (todos los servicios)

Código de verificación



16663E4E6L6Y2C6M08LF

ESTE DOCUMENTO ES UNA TRADUCCIÓN REALIZADA CON HERRAMIENTAS DIGITALES

## MEMORIA JUSTIFICATIVA

ÁREA: «Calidad de Vida»

SERVICIO «Bienestar Social»

## OBJETO DEL CONTRATO

### 1. OBJETO DEL PLIEGO

Es objeto de este Pliego la contratación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el marco de los servicios sociales básicos del Ayuntamiento de Pineda de Mar.

Se dirige a personas empadronadas en Pineda de Mar y que efectivamente residen (el servicio no se prestará fuera del término municipal de Pineda de Mar).

El Servicio de Ayuda a Domicilio se dirige, en general, a personas y/o unidades de convivencia en situaciones de riesgo social, carencia de autonomía personal y/o situación de dependencia, que se encuentran, por motivos físicos, psíquicos o sociales, con dificultades para realizar las tareas habituales de la vida diaria, garantizando un adecuado desarrollo personal y familiar, según se establece en el artículo 10 del Reglamento del Servicio de Atención Domiciliaria del Ayuntamiento de Pineda de Mar (Personas beneficiarias de los servicios).

## NORMATIVA DE REFERENCIA

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

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



# Ajuntament de Pineda de Mar

La ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia, en su Artículo 104 sobre Medidas de atención social y educativa ante las situaciones de riesgo, contempla la ayuda a domicilio como recurso de intervención

El Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales 2010-2011 establece como prestación garantizada el servicio de ayuda a domicilio en el marco de Prestaciones de la red de servicios sociales de atención pública.

El Pleno del Ayuntamiento de Pineda de Mar, en sesión ordinaria de fecha 24 de noviembre de 2025, aprobó inicialmente, entre otros, el acuerdo relativo al establecimiento del servicio del Servicio de Atención Domiciliaria y su Reglamento regulador.

El texto se sometió a información pública y audiencia de los interesados, con publicación en el Boletín Oficial de la provincia de Barcelona , de fecha 30 de diciembre de 2025 (CVE 202510202959); Diario Oficial de la Generalidad de Cataluña n. 9600 de fecha 9 de febrero de 2026 y al E-tablero de la Sede Electrónica del Ayuntamiento, desde el 29 de diciembre de 2025 al 30 de enero de 2026, ambos incluidos , por un plazo de 30 días hábiles para la presentación de reclamaciones o sugerencias.

Transcurrido este plazo sin que se hayan presentado reclamaciones o sugerencias se considerará definitivamente aprobada.

En concreto, las prestaciones que son objeto de contratación referidas al Servicio de Ayuda a Domicilio, consisten en:

- Actuaciones relacionadas con la atención personal.
- Actuaciones relacionadas con la atención en el hogar.

## 2. DEFINICIÓN, OBJETIVOS DEL SERVICIO Y TIPOLOGÍAS DE ATENCIÓN

### 2.1. Definición

El **Servicio de ayuda a domicilio** está constituido por el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas o familias que se encuentran por motivos físicos, psíquicos o sociales, en situación de carencia de autonomía temporal o personal para poder realizar las tareas habituales de la vida cotidiana .

Incluye las siguientes prestaciones:

- Acciones relacionadas con **la atención personal** , en las actividades de la vida diaria.
- Acciones complementarias relacionadas con las atenciones **en el hogar** relacionadas con las necesidades domésticas.

El servicio de ayuda a domicilio puede dar respuesta a diferentes necesidades de las personas usuarias y también puede clasificarse como:

#### **SAD social**

Es el servicio de ayuda a domicilio dirigido a las personas que no tienen reconocido el grado de desarrollo, así cómo también personas o unidades de convivencia que se encuentran en



# Ajuntament de Pineda de Mar

situación de vulnerabilidad social debidas a situaciones de salud, autonomía funcional y/o personal y/o relaciones con el entorno social. Esta situación de riesgo o vulnerabilidad social requiere de apoyo para la recuperación o adquisición de habilidades de autocuidado, de la autosuficiencia en el desarrollo de actividades cotidianas y, en su caso, de convivencia pacífica o protección de las personas en situación de vulnerabilidad.

Dentro del **SAD Social** existen dos modalidades complementarias:

## ▪ socioeducativo

Es el servicio dirigido a niños, familias y personas para apoyar la adquisición o recuperación de habilidades sociales y de organización familiar y del hogar. Se orienta preferentemente a familias con hijas e hijos menores de edad en situación de vulnerabilidad o riesgo social.

Las características y duración de estos servicios vienen determinadas en el plan de trabajo y es de carácter temporal, entendiéndose que la temporalidad viene determinada por los objetivos de este plan de trabajo.

## ▪ Temporal

Es el servicio dirigido a la atención de personas en situación de fragilidad que requieren una atención que no puede demorarse hasta que se consiga el reconocimiento de derechos por acceso a otras prestaciones u otras modalidades de este servicio.

Se trata de un servicio temporal para el que se establece una duración estándar de 3 meses que podrá ser ampliable si la evaluación de necesidades por parte de los profesionales del equipo básico de servicios sociales así lo determina y autoriza expresamente.

## SAD dependencia

Este servicio es el que se dirige a las personas que tienen reconocido un grado de dependencia y son beneficiarias de un Plan Individual de Atención (PIA) según marca la Ley 39/2006, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia (LAPAD).

## Atención en el Hogar

Es un servicio que se desarrolla en el domicilio de la persona usuaria y que lo llevarán a cabo profesionales que se encargarán de la limpieza del domicilio, ya sea de forma puntual o habitual, y en algún caso de limpieza de choque, así como ayuda o realización de la colada, en su caso.

El Servicio de Ayuda a Domicilio que se contempla en este pliego de prescripciones técnicas incluye las siguientes prestaciones:

- Atención personal
- Apoyo a las personas cuidadoras no profesionales
- Apoyo socioeducativo en el entorno familiar y social
- Apoyo en la relación con el entorno
- Apoyo en tareas domésticas

## 2.2. Objetivos

El objetivo del servicio es promover una mejora en la calidad de vida de la ciudadanía y de las personas usuarias, potenciando su autonomía personal y unas condiciones adecuadas de convivencia en su propio entorno familiar y sociocomunitario, con el fin de:



# Ajuntament de Pineda de Mar

- a) Potenciar la autonomía personal y de la unidad de convivencia para la integración en el entorno habitual, promoviendo su participación y adquisición de competencias personales.
- b) Prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía personal, apoyando para realizar las actividades de la vida diaria y/o manteniendo el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad.
- c) Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que, por diversas circunstancias, se encuentren limitadas en su autonomía personal.
- d) Apoyar a personas y/o unidades de convivencia con dificultades para afrontar las actividades de la vida diaria, favoreciendo el desarrollo y/o recuperación de las capacidades personales.
- e) Apoyar a aquellas familias y/o unidades de convivencia que tienen a su cargo a personas en situación de dependencia, previniendo actuaciones de crisis y de deterioro o disminución de la calidad de vida en los hogares.
- f) Apoyar a las personas cuidadoras no profesionales de personas en situación de dependencia, especialmente a aquellas con sobrecarga emocional.
- g) Evitar o retrasar los internamientos en centros residenciales de aquellas personas que debido a carencias de tipo físico, psíquico o social no puedan seguir viviendo en su domicilio sin ayuda o soporte.
- h) Convertirse en un elemento de detección de situaciones de necesidad que puedan requerir otras intervenciones sociales o de otros ámbitos.

## 2. 3. Modalidades de atención del Servicio de Ayuda a Domicilio.

El SAD se presta en dos modalidades:

**SAD dependencia** : cuando las personas atendidas tienen un grado de dependencia reconocido (Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia (LAPAD-) y la prestación del SAD está incluida en su Plan Individual de Atención (PIA)

**SAD social**: cuando las personas atendidas no tienen un grado de dependencia reconocido por la

LAPAD, y en la valoración técnica se determina que presentan una carencia temporal de autonomía personal y la necesidad de apoyo temporal y puntual para realizar las tareas habituales de la vida cotidiana (altas hospitalarias, enfermedades sobrevenidas y/o convalecencias) o bien se encuentran en situación de riesgo social y/o negligencia.

## 3. Seguimiento y evaluación del servicio

Con el fin de realizar un seguimiento y evaluación continuada del servicio, el contratista presentará los siguientes informes de actividad y de calidad del servicio:

- a. Informe mensual de todas las incidencias y de forma inmediata de aquellas situaciones que puedan considerarse preferentes o graves al Jefe de la Unidad de Atención Domiciliaria y la Dependencia del Ayuntamiento de Pineda de Mar, ya la administrativa del Ayuntamiento que se designe.



- b. Informe trimestral del trabajo realizado y su valoración en cada una de las unidades familiares atendidas.
- c. Presentar informe de actividad semestral que al menos incluya los indicadores de calidad del servicio según el modelo facilitado por el ente local.
- d. Memoria anual del servicio, estadística y cualitativa. Será entregada por medios telemáticos al jefe de la Unidad de Atención Domiciliaria y la Dependencia, antes del 31 de enero del año siguiente, proponiéndose revisión conjunta del contenido. Deberá seguir el modelo que le facilite el Ayuntamiento.

Al menos se recogerán datos en cuanto a:

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

### 3.1 Horario de los servicios:

El contratista garantizará la atención de los usuarios/as del servicio de ayuda a domicilio en las actividades de la vida cotidiana, en los siguientes horarios:

Servicio	Horario ordinario	Horario especial
Atención personal	Laborables entre semana: Horario oficial de 07 a 21 h	Laborables de 21 ha 7:00 h, y festivos, y fines de semana.
Socioeducativo	Laborables entre semana: Horario oficial de 07 a 21 h	Laborables de 21 ha 7:00 h, y festivos, y fines de semana.
Atención en el hogar	Laborables entre semana de 8:00 a 18:00 h	No se realiza este tipo de servicio en horario especial

En el transcurso de las jornadas continuadas de 6 o más horas, el personal gozará de un descanso de veinte minutos, que tendrá la consideración de tiempo efectivo de trabajo con carácter general.

El tiempo de desplazamiento entre el domicilio en el que se ha prestado el último servicio antes de la interrupción de la jornada diaria -completa oa tiempo parcial- y el primer domicilio en el que se prestarán servicios después de la interrupción computará como tiempo de trabajo efectivo como si de un trabajador/a de jornada continuada se tratara.

La modificación del servicio, incluida la necesidad de prestar servicios en horas nocturnas o festivas, deberá ser comunicada al contratista como mínimo 24 horas antes de la prestación del servicio.



El ente local, siempre que sea posible, procurará asignar las horas de atención en la jornada laboral ordinaria de los profesionales.

El servicio de ayuda al hogar se prestará íntegramente en horas diurnas (de lunes a viernes).

El tiempo de ejecución de los servicios en el domicilio será de un mínimo de 50 minutos.

Excepcionalmente, y siempre justificadas por las necesidades del servicio, podrán prescribirse servicios de atención personal de 30 minutos.

### 3.2. Facturación y precios públicos.

La empresa adjudicataria deberá presentar mensualmente al ente local los albaranes, facturas de los servicios prestados, y la relación mensual de incidencias.

Antes del día 5 del mes siguiente a la prestación del servicio se presentarán 7 albaranes donde deberá constar de forma diferenciada el nombre de los beneficiarios, fecha de alta en el servicio o de reanudación después de baja temporal, fecha de baja, temporal o definitiva y motivo de ésta, número de horas realizadas, precio hora, IVA y precio total de los servicios, en los siguientes conceptos:

- Servicio Atención Personal Social (TF o TIS)
- Servicio Atención Personal Dependencia (TF o TIS)
- PDAH
- Servicio de atención en el hogar Social
- Servicio de atención en el hogar Dependencia
- Servicio Atención Personal Social horario especial (festivo o nocturno)
- Servicio Atención Personal Dependencia horario especial (festivo o nocturno)

Las horas del/de la Técnico/a de Integración Social serán facturadas como Servicio Atención Personal Social o SAD Dependencia, en función si la persona a la que se atiende tiene o no reconocido el grado de dependencia.

Los albaranes serán revisados por la profesional referente de servicios sociales a fin de aprobar los pagos de las facturas correspondientes.

Una vez validados, la empresa adjudicataria podrá presentar las 7 facturas, por la sede electrónica del Ayuntamiento de Pineda de Mar, con el detalle de los días y horas de servicio realizadas, y el importe por usuario, haciendo constar el IVA desglosado.

Es imprescindible que se indique si el servicio es social o de dependencia, y si es de SAD o Servicio de ayuda en el hogar.

La unidad de medida del SAD de atención personal (Social, Dependencia, y PDAH), y del SAD de atención al hogar (Social, i Dependencia), a efectos de asignación y posterior base de facturación mensual será la hora.

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

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

### 3.3. Estimación de horas de servicio por el tiempo que dure el contrato

La estimación de horas máximas para el primer año de contrato es la siguiente:



TIPOLOGÍA SERVICIO	Nº. HORAS
SAD ATENCIÓN PERSONAL SOCIAL Y DEPENDENCIA TÉCNICO/A INTEGRACIÓN SOCIAL (TIS)	35.755,00
PADAH	342,00
SAD ATENCIÓN PERSONAL SOCIAL/DEPENDENCIA FESTIVO/NOCTURNO	600,00
SAD ATENCIÓN EL HOGAR SOCIAL Y DEPENDENCIA	230,00
TOTALES HORAS	4.974,00
	41.901,00

Las horas correspondientes a cada tipología del servicio son estimadas. En consecuencia, en función de la prestación de los servicios que se generen, el Ayuntamiento de Pineda de Mar no está obligado a agotarlas.

Se prevé un aumento máximo de un 5% anual respecto a la previsión de este año. Esta estimación es orientativa y puede variar en función de la demanda.

## 4. PERSONAL

### 4.1. Obligaciones generales

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

En cuanto a la adscripción, subrogación del personal, la empresa adjudicataria deberá cumplir con lo establecido en el Convenio Colectivo de empresas de atención domiciliaria de Cataluña.

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

Al inicio de la ejecución del contrato, el contratista debe especificar las personas concretas que ejecutarán las prestaciones y acreditar su filiación y situación de alta en la Seguridad Social, y la correspondiente acreditación profesional. Asimismo, cualquier sustitución o modificación relativa a los/las profesionales que prestan los servicios deberá comunicarse previamente al Ayuntamiento de Pineda de Mar, informando de las personas que harán el servicio y acreditando, que la situación laboral de los trabajadores se ajusta a derecho ya las titulaciones exigidas en este contrato.

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

A la extinción del contrato de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal del Ayuntamiento



de Pineda de Mar u otro organismo municipal.

El Ayuntamiento de Pineda de Mar se reserva el derecho de revisar, en cualquier momento, la documentación acreditativa del cumplimiento por parte del adjudicatario de las obligaciones fiscales y sociales. El contratista presentará, semestralmente, los documentos de TC1 y TC2 de la Seguridad Social y siempre que sea requerido por el Ayuntamiento.

Las retribuciones salariales del personal adscrito a la prestación del servicio deben ser, como mínimo, durante toda la duración del contrato, las que marque el vigente convenio colectivo del trabajo de los trabajadores de atención domiciliaria y familiar de Cataluña, y en lo que se refiere al/la Técnico/a en Integración Social las que marque el Convenio colectivo de Cataluña de acción social con niños, jóvenes, familias y otros en situación de riesgo.

El adjudicatario tendrá que disponer de un sistema de control de la presencia de los profesionales de atención directa en el domicilio donde conste, al menos, la fecha, la hora de inicio y la hora de finalización y el

nombre y apellidos de la persona beneficiaria y de la profesional que realiza la labor en el domicilio. El sistema debe incorporar una alerta en caso de retraso de la profesional.

La empresa deberá comunicar la propuesta de alumnos en prácticas, en su caso, de los centros de formación de los profesionales del trabajo directo en el domicilio, siguiendo la normativa y el procedimiento establecido para que sea aprobada por los servicios sociales básicos del Ayuntamiento de Pineda de Mar.

El adjudicatario tendrá que asumir los gastos de desplazamiento entre servicios de los trabajadores.

El adjudicatario deberá cumplir con los protocolos de prevención de riesgos laborales, con las medidas de seguridad e higiene y de salud laboral establecidas en la legislación vigente y con las actuaciones coordinadas con el Servicio de Prevención de Riesgos del ente local.

## 4.2. Titulaciones exigidas

El contratista deberá acreditar la titulación de los profesionales según lo que establezca el Convenio Colectivo vigente, que deberá ser oficial y homologada según la normativa vigente.

### - Personal de atención directa a la persona

Los profesionales de atención a la persona tendrán que tener la titulación de Trabajador/a familiar reconocida para la Generalidad de Cataluña, ciclo formativo de grado medio de Técnico/a especialista en atención sociosanitaria, ciclo formativo de grado medio de atención a las personas en situación de dependencia, auxiliar de geriatría en domicilio u otra formación prevista por la legislación vigente para el personal de atención al servicio de ayuda a domicilio.

En función de la evolución de los servicios de ayuda a domicilio y de la normativa aplicable, el contratista deberá prever la incorporación y demanda de nuevos perfiles profesionales para dar respuesta al abordaje de casos más complejos en el domicilio.

El contratista deberá velar por que los/las profesionales de atención personal que realicen tareas socioeducativas en el entorno familiar y social tengan la formación adecuada. En este sentido, el contratista explicará qué formación les exigirá y les proporcionará.

En los casos de intervención socioeducativa con familias, e infancia en riesgo, en su caso, a criterio del/de la técnico/a referente de servicios sociales del Ayuntamiento de Pineda de Mar, se requerirá al contratista que destine un/a técnico/a en integración social. La formación que tendrá que tener es el ciclo formativo de grado superior en integración social.



El contratista deberá aportar el certificado negativo de delitos sexuales, de todo el personal que realice labores socioeducativas en el entorno familiar y social con menores de edad, al inicio de cada caso, y la posterior renovación del certificado con la periodicidad que establezca la legislación vigente.

#### - Personal de atención en el hogar

Los auxiliares de limpieza de ayuda a domicilio deben disponer de certificado escolar o equivalente.

#### - Coordinador/a técnico/a

El responsable de la coordinación técnica deberá disponer, como mínimo, de la titulación de grado o diplomatura en ciencias sociales, preferentemente graduado o diplomado en trabajo social o en educación social.

#### - Coordinador/a de gestión administrativa

La persona responsable de la gestión administrativa tendrá que disponer, como mínimo, de la titulación de bachillerato, formación profesional o ciclo formativo de grado medio de administración y gestión.

### 4.3. Formación permanente

Corresponde al contratista:

- Garantizar la idoneidad de sus profesionales para realizar las diferentes funciones propias del servicio, para que puedan atender a las diferentes tipologías de usuario y sus problemáticas.
- Garantizar las funciones de reciclaje, formación permanente, supervisión y soporte técnico de su personal adscrito al servicio. En este sentido, el contratista comunicará anualmente a el ente local los planes formativos previstos dirigidos a la formación continua de profesionales, dentro del primer trimestre del año. El Plan de Formación deberá incluir, como mínimo el nombre y apellidos del/de la trabajador/a, la relación de cursos que llevará a término y el número de horas totales de formación previstas para cada trabajador/a. Así Asimismo, durante el primer trimestre del año siguiente, el contratista deberá presentar la justificación de la asistencia y aprovechamiento de la formación prevista para cada trabajador/a.

El Plan de Formación deberá cumplir con las determinaciones establecidas

en el convenio colectivo. Se ofrecerá un mínimo de 20 horas anuales de formación al personal de coordinación (técnica y de gestión administrativa ) ya los profesionales de atención directa (trabajadores familiares-técnico especialista de atención sociosanitaria, auxiliar de ayuda a domicilio, integradores sociales y auxiliares de geriatría en domicilio) y un mínimo de 10 horas anuales de formación a los auxiliares de ayuda al hogar .

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



# Ajuntament de Pineda de Mar

- Actitudes positivas y proactivas

- Velar por que los profesionales tengan el conocimiento del territorio y del entorno suficiente para llevar a cabo sus funciones.
- Exigir la formación técnica a sus trabajadores/as en las materias propias del servicio que deben prestar y presentar las certificaciones que acrediten la preparación del personal en la prestación de los servicios objeto de este contrato.

## 4.4. Sustituciones

El contratista se compromete a cubrir las ausencias de su personal en caso de enfermedad, vacaciones, permisos u otras eventualidades. Los períodos de vacaciones y los permisos a los que tenga derecho el personal, de acuerdo con los convenios laborales, no eximen del cumplimiento de la prestación del servicio por parte del contratista.

En caso de ausencia imprevista, el plazo máximo para efectuar la sustitución será de 48 horas.

Sin embargo, si la tarea a desarrollar es imprescindible, como es el caso de dar medicación o higiene con personas incontinentes y otras tareas que considere el ente local, deberán cubrirse el mismo día, tal y como estaban previstas.

Las horas correspondientes a servicios que se hayan dejado de prestar por ausencia del profesional no se pueden facturar.

En caso de sustitución, el contratista facilitará al profesional sustituto los datos relativos al servicio y toda la información necesaria para garantizar el seguimiento del plan de atención social individual, familiar o convivencia establecido.

El contratista comunicará los cambios, con la mayor brevedad posible, al referente designado por el Ayuntamiento de Pineda de Mar y al usuario afectado a fin de evitar negligencias en la prestación del servicio. El cambio, bien por suplencia o necesidades del servicio, no exime de la realización de las prestaciones encomendadas por los Servicios Sociales Básicos de Pineda de Mar y programadas por el contratista.

En relación a la planificación de la cobertura de los períodos de vacaciones de verano, Semana Santa y Navidad, el contratista deberá enviar la información al ente local especificando el nombre de los trabajadores/as asignados a cada expediente y los posibles reajustes de horarios y/o días, en el plazo de 15 días antes del inicio de cada período y siempre después de pactar con la persona beneficiaria y/o la persona de referencia.

## 5. MATERIAL Y VESTUARIO

El contratista está obligado a proporcionar el siguiente material a los trabajadores:

- Un dispositivo móvil para cada profesional, que les permita, como mínimo, recibir y realizar llamadas telefónicas para poder realizar gestiones imprescindibles y urgentes que garanticen un óptimo cuidado y atención de la persona usuaria (visitas médicas, avisos a recursos, llamadas a servicios sociales, llamadas a servicios de emergencias...), así como poder comunicarse a través de las redes
- El material y equipos de prevención individuales (EPI) como bata, guantes, mascarilla, u otro material de protección necesario, de conformidad con los protocolos de riesgos laborales establecidos para desarrollar estas funciones u otros protocolos de prevención de enfermedades contagiosas.



# Ajuntament de Pineda de Mar

- Uniforme compuesto por una bata o blusa y pantalón y calzado apropiados para el trabajo.
- Tarjeta identificativa del trabajador, con el logotipo del Ayuntamiento de Pineda de Mar.

## 6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE PINAR DE MAR

### 6.1. Potestades del ente local:

- Desarrollar los protocolos que se utilizarán para la valoración inicial de los casos, por la evaluación del seguimiento de los casos atendidos, por la asignación de los servicios y por la correcta prestación de éstos.
- Ordenar las modificaciones en la prestación del servicio que aconseje el interés público.
- Controlar de forma permanente la prestación del servicio, por lo que podrá inspeccionar, en todo momento, las labores que se estén desarrollando.
- Dar las directrices e instrucciones para el correcto cumplimiento del contrato, y para mantener o restablecer la debida calidad en la prestación, así como para imponer las correcciones pertinentes.
- Solicitar al contratista los informes y documentación que se estimen pertinentes y ordenar la modificación de los indicadores de gestión establecidos.
- Cualquier otra que establezca la legislación vigente.
- Controlar y validar las facturas.

### 6.2. Compromisos del ente local:

- Garantizar la autonomía de gestión del contratista en los márgenes de las condiciones definidas en este pliego de condiciones.
- Designar al personal técnico responsable de la coordinación y seguimiento de la relación contractual.
- Suministrar toda la información y documentación necesaria sobre los usuarios/as, debidamente cumplimentada (la petición de servicio, el plan de trabajo y el Pacto con el usuario para la prestación del Servicio Básico de Ayuda a Domicilio) para que se pueda iniciar el servicio.
- Poner en conocimiento del contratista cualquier cuestión relativa al usuario que pueda ser objeto de actitudes y medidas preventivas, especialmente en supuestos de enfermedades infecciosas y/o contagiosas, enfermedades mentales y/o drogodependencias.
- Informar con diligencia de las modificaciones en relación con los circuitos de trabajo, los criterios de trabajo o el manual de procedimientos establecidos que afecten a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Facilitar el logotipo del Ayuntamiento de Pineda de Mar por los usos previstos en el presente pliego.
- Corresponde al órgano de contratación las prerrogativas de dirección, interpretación, modificación y suspensión del contrato en la forma y condiciones que por los contratos administrativos contempla la LCSP.

## 7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Para realizar un seguimiento y evaluación continuada del servicio, el contratista presentará los siguientes informes de actividad y de calidad del servicio:

- a) Informe mensual de todas las incidencias y de forma inmediata de aquellas situaciones que puedan considerarse preferentes o graves.
- b) Informe trimestral del trabajo realizado y su valoración en cada una de las unidades



familiares atendidas.

c) Informe de actividad semestral que como mínimo incluya los indicadores de calidad del servicio según el modelo facilitado por el ente local.

d) Memoria anual del servicio, estadística y cualitativa. Será entregada por medios telemáticos al Jefe de la Unidad de Atención Domiciliaria y Dependencia antes del 31 de enero del año siguiente, proponiéndose revisión conjunta del contenido. Al menos se recogerán datos en cuanto a:

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

## 8. MEDIDAS EN EL CASO DE HUELGA LEGAL

En caso de huelga legal, el contratista deberá mantener informado permanentemente al departamento responsable del servicio sobre las incidencias y desarrollo de la huelga.

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

Se deducirá en la factura correspondiente las horas no prestadas por el motivo de huelga.

## 9. RESPONSABILIDAD

El contratista asume la responsabilidad del correcto funcionamiento del servicio, así como de los daños que su personal pueda sufrir y/u ocasionar, por cualquier causa, en el domicilio de las personas usuarias. Igualmente serán responsables de las sustracciones de cualquier material, valores o efectos denunciados ante la autoridad competente por el usuario/a afectado. El contratista garantizará la defensa jurídica de sus trabajadores contra las denuncias que se produzcan por estos hechos, sin perjuicio de las actuaciones que puedan derivarse, en caso de probarse los hechos denunciados.

## 10. DIFUSIÓN DEL SERVICIO Y DERECHOS DE IMAGEN

La representación externa, tanto a efectos de relación con entidades, instituciones, organismos, medios de comunicación, etc., corresponde al ente local. El incumplimiento de este punto dará lugar a las correspondientes sanciones, con independencia de las responsabilidades que puedan generarse en caso de que el contratista se atribuya funciones que no le son propias.

En toda la documentación constará la titularidad pública del servicio. El Ayuntamiento de Pineda de Mar indicará la estructura, contenido y logotipo que deberá constar en los documentos y en la imagen externa del contratista.

## 11. DOCUMENTACIÓN, FINALIZACIÓN DEL CONTRATO Y TRASPASO



# Ajuntament de Pineda de Mar

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

El contratista se compromete a aportar toda la información y documentación que le sea requerida por el ente local para garantizar el seguimiento y la evaluación del servicio.

Cuando finalice la vigencia del contrato, el contratista deberá efectuar una devolución ordenada de la documentación, en formato electrónico y/o papel de los datos **del actual adjudicatario a esta administración municipal**, en ejecución de los artículos 25)-*Protección de datos desde el diseño y por defecto-gestión de riesgos* y 35)-*Evaluación de impacto*7 Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y la acreditación por parte del actual adjudicatario de que, una vez validada la correcta recepción de los datos por parte del Ayuntamiento de Pineda de Mar, procederá a la destrucción de cualquier copia de ficheros con datos en sus entornos y documentación en papel, en ejecución del artículo 8. la empresa adjudicataria formalizarán un *Contrato a terceros con acceso a datos –Encargado del tratamiento–* que deberá incluir las siguientes cláusulas:

- a. Objeto del contrato e identificación de la información afectada,
- b. Tratamiento de datos de carácter personal
- c. Finalidad del tratamiento,
- d. Duración del tratamiento,
- e. Tipología de datos personales y categoría de interesados,
- f. Medidas de seguridad,
- g. Obligaciones del Encargado del tratamiento,
- h. Deber de conservación y destino de los datos,
- i. Responsabilidad, y
- j. Protección de datos, que especificará claramente dónde los interesados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, así como solicitar la portabilidad de los datos.

De conformidad con la Política de Seguridad de la Información y Protección de datos de esta administración municipal, aprobada en sesión del Pleno del Ayuntamiento de fecha 25 de octubre de 2018 e igualmente del acuerdo del Pleno, en sesión de fecha 31 de mayo de 2018, de designación de las personas con los roles de *Responsable de Seguridad* y *Responsable de Sistemas* a nivel de posterior entrega al adjudicatario, tendrán que estar avalados y coordinados por las personas con los roles señalados.

F\_GRPFIIRMA\_TECNICS



# Ajuntament de Pineda de Mar

Ajuntament de Pineda de Mar. | Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat a <https://seu.pinedademar.org/validacio> amb el codi de verificació: 16663E4E6L6Y2C6M08LF