



Ajuntament de Pineda de Mar

Document	Expediente	Fecha	Sello
98146/2026	4778/2026	21-05-2026	

C055Bienestar **Social**

Procedimiento
B524 Contratos ordinarios de servicios (todos los servicios)

Código de verificación



6D2E364T2V33364M0EZB

ESTE DOCUMENTO ES UNA TRADUCCIÓN REALIZADA CON HERRAMIENTAS DIGITALES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) DE PINEDA DE MAR

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).

2. TAREAS DEL SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA

2.1. Tareas de atención personal

a) Apoyo en la higiene y cuidado personal:

- lavado corporal completo, en baño o ducha
- ayuda al baño o ducha
- lavado de partes corporales
- ayuda a vestirse, afeitado, aplicación de cremas, y otras tareas relacionadas con el cuidado personal
- otras tareas relacionadas con la higiene personal

b) Cuidado y control de la alimentación:

- organización de las comidas
- preparación y cocinado de los alimentos



Ajuntament de Pineda de Mar

- c) Ayuda a la ingestión de alimentos en los casos que sea necesario
- d) Cuidado de la salud y control de la medicación:
 - administración de la medicación
 - realización de pequeños cuidados de acuerdo con las prescripciones médicas y siempre que no exista ningún riesgo por la evolución de la enfermedad, salvo en aquellos casos en que sea exigible un título sanitario
- e) Movilización dentro del hogar:
 - ayudar a levantarse y acostarse, caminar y sentarse
 - movilizaciones y cambios posturales en situaciones de incapacidad de la persona usuaria para colaborar en su movilización y otras ayudas físicas-motrices
- f) Ayuda a la compra:
 - acompañamiento para realizar compras. Excepcionalmente, y por imposibilidad de la persona, se podrán realizar compras puntuales a su cargo
- g) Utilización de aparatos técnicos y de movilización (grúas, sillas de ruedas, sillas de baño, etc.) si la persona las requiere.
- h) soporte en el mantenimiento y el orden del hogar, y repaso de la ropa y otras tareas de características similares.
- i) Compañía para evitar situaciones de soledad y aislamiento y apoyo en las relaciones con vecinos y familiares y de convivencia en su entorno.
- j) Acompañamiento fuera del hogar, cuando éste resulte imprescindible, a fin de posibilitar la participación de la persona usuaria en actividades de carácter educativo, terapéutico o social, así como en la realización de diversas gestiones como visitas médicas, tramitación de documentos y otros.
- k) Facilitación de actividades de ocio en el domicilio
- l) Apoyo emocional en aquellas situaciones en las que esta tarea sea necesaria para poder conseguir los objetivos del plan de trabajo.
- m) Acompañamiento en los casos de enfermedades terminales y acompañamiento al duelo en los casos de pérdida del familiar atendido por el servicio.
- n) Acompañamiento en situaciones de crisis sobrevenida por motivos de salud.

2.2 Tareas de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales

- a) A asesoramiento
- b) Soporte técnico en el uso de herramientas en la atención a la persona (productos de soporte,...)
- c) Apoyo en la realización de técnicas de atención a la persona (cambios posturales, cambio de pañal, ...)
- d) Apoyo emocional

2.3 Tareas Socioeducativas en el entorno familiar y social

- a) Adquisición y/o recuperación de hábitos: favorecer el autocuidado personal, de mantenimiento del hogar, de socialización, de apoyo en tareas de atención y cuidado a menores, seguimiento escolar, pautas de higiene, alimentación y en general todos aquellos que fomenten el desarrollo y la autonomía personal.
- b) Apoyo en el tratamiento social y educativo con familias en situación de riesgo social o vulnerabilidad (infancia, adolescencia, violencia familiar, desestructuración familiar, salud mental u otros)
- c) Dar consejos y pautas para una correcta nutrición (por ejemplo diabetes) y hábitos saludables.



Ajuntament de Pineda de Mar

- d) Facilitar pautas de autoobservación del propio estado de salud y atención a los control médicos periódicos.
- e) Asesoramiento técnico por los cambios posturales en la cama, incluido el consejo en instrumentos y ayudas, tanto a la persona usuaria como al entorno cuidador.
- f) Adiestramientos en el uso de electrodomésticos y dispositivos tecnológicos, tales como: microondas, vitrocerámica, teleasistencia, útiles y productos apropiados para la limpieza.
- g) Motivación de la persona mediante la participación en diversas actividades (centros de día, casales,...), estimulación de las capacidades de la persona para ralentizar su dependencia y potenciar su autonomía personal.
- h) Tareas educativas con el cuidador familiar, para ayudarle a mejorar su capacidad de cuidado.
- i) Aprendizaje de gestiones (administrativas, médicas,...).
- j) Tareas socializadoras: facilitar la participación en actividades de promoción social, vecinal y comunitaria.
- k) Cualquier otra tarea que los/las profesionales de Servicios Sociales valoren necesaria y quede recogida en el correspondiente plan de trabajo.

2.4. Tareas de atención en el hogar

Esta tipología de atención tiene por finalidad velar por que las condiciones de higiene, salubridad y habitabilidad del hogar de la persona usuaria sean aceptables. Se define como un servicio independiente o complementario del servicio de atención personal.

La persona usuaria del servicio debe disponer en su domicilio de los útiles y productos necesarios para la realización de los trabajos de limpieza; los productos para llevar a cabo esta tarea deben cumplir las medidas de protección de riesgos laborales.

El servicio de atención al hogar lo realiza el/la auxiliar de limpieza, u otro personal que se defina.

Las tareas que se desarrollan son las que el prescriptor o prescriptora establece en el pacto de aceptación o plan de trabajo, de acuerdo con las necesidades de la persona y/o familia y pueden ser:

- a) Limpieza cotidiana de la vivienda: soporte en la limpieza o sustitución a fin de garantizar el mantenimiento del hogar en condiciones aceptables de higiene y salubridad.
- b) Gestión de la basura doméstica: apoyo o sustitución para la retirada de basura doméstica.
- c) Mantenimiento básico:
 - cambio de bombillas
 - cambio de pilas de los aparatos domésticos
 - cambio de las bolsas de aspiradoras domésticas
 - Poner aceite en las bisagras de las puertas o ventanas
 - cambio de la bombona de butano
 - cambio de cortinas
- d) Limpiezas extraordinarias antes de iniciar el servicio.
- e) Limpiezas de choque en situaciones de extrema suciedad, acumulación de objetos y basura, etc.
- f) Lavado y planchado de la ropa en el hogar



Ajuntament de Pineda de Mar

- g) Limpiezas y desinfecciones en el hogar, en domicilios con SARS-CoV-2 y personas infectadas con la COVID-19 o con enfermedades transmisibles emergentes.
- h) Cualquier otra tarea que las técnicas y técnicos de los Servicios Sociales Básicos de Pineda de Mar valoren necesaria y quede recogida en el plan de atención social individual, familiar o convivencial.

2.5. Tareas preventivas

Todos los servicios de atención personal deben incluir con carácter complementario tareas preventivas de observación de la situación y seguimiento del estado del usuario y de su entorno, en la medida en que su presencia en el domicilio lo permita. Estas tareas preventivas incluirán:

- a) La observación y detección de situaciones de riesgo.
- b) La detección de cambios y necesidades en la situación de las personas usuarias y de su entorno.

Las principales situaciones y conductas de riesgo dentro y fuera del domicilio a observar y detectar son:

1. Mal uso y olvidos en el uso de electrodomésticos y otros (agua, luz, gas,...).
2. Carencias y/o instalaciones en mal estado de la vivienda.
3. Deterioro del estado de la vivienda (condiciones de mantenimiento y limpieza).
4. Absentismo escolar.
5. Relaciones y conductos agresivos en el núcleo familiar.
6. Desorientación espacial y temporal.
7. Hábitos tóxicos (alcoholismo, ludopatías, automedicación...).
8. Riesgo de suicidio.
9. Situaciones de maltrato.
10. Descompensaciones en salud mental.
11. Dificultades por gestionar la medicación.
12. Negligencia en el cuidado y autocuidado.
13. Dificultades de seguimiento y asistencia a otros servicios (salud, escuela, justicia...).
14. Empeoramiento del estado de salud de la persona.

Todo lo relevante que se observe y se detecte deberá ser comunicado a los referentes de cada caso e integrantes de los equipos básicos de atención social primaria de Servicios Sociales.

Si durante la prestación del servicio se observa alguna cuestión sobrevenida que ponga en riesgo grave a la persona usuaria, no podrá abandonarse el domicilio hasta que se hayan activado los recursos necesarios para garantizar la seguridad de la persona. Si se pone en riesgo al profesional que realiza el servicio a domicilio se valorará la salida inmediata del mismo.

En cualquier caso, ante una situación de urgencia será necesaria la implicación por parte de la empresa.

2.6. Tareas excluidas

Se excluyen expresamente de esta contratación, los siguientes servicios y prestaciones:



Ajuntament de Pineda de Mar

- a) Atender a otros miembros de la familia que convivan en el mismo domicilio que el titular del servicio y que no consten como beneficiarios de la prestación del SAD en el plan de trabajo que sirvió de base para la aprobación del servicio.
- b) Las funciones y tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieran una especialización.
- c) Las limpiezas de carácter extraordinario (que no estén propuestas en el plan de trabajo o pacto de aceptación) así como la limpieza de escaleras vecinales y zonas comunes de la finca donde resida el beneficiario del servicio.
- d) Tareas del hogar y arreglos de carácter extraordinario que no se propongan en el plan de trabajo.

3. GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

3.1. Funciones y tareas del ente local

Los Servicios Sociales Básicos se harán responsables de las siguientes tareas en la gestión de los servicios:

- a. Planificación global de la oferta e información genérica e individualizada a la ciudadanía sobre los servicios y derechos de acceso previstos en la normativa que los regula.
- b. Recepción de los potenciales usuarios, identificación de las necesidades, realización del diagnóstico e identificación de los problemas de autonomía personal y funcional y, en su caso, del nivel de prioridad en el acceso al servicio.
- c. Elaboración del Plan de Atención Social Individual, que incluirá los objetivos de la atención y asignación del servicio en cuanto a modalidades, intensidades y franjas horarias óptimas de prestación. El Ayuntamiento le pasará por vía telemática a la empresa adjudicataria.
- d. Fijación de los precios en caso de que corresponda aplicar copago del servicio
- e. Formalización del contrato entre usuario y servicios sociales básicos.
- f. Tramitación del pedido de atención al contratista y recepción de la confirmación del momento de inicio del servicio especificando la propuesta horaria.
- g. Pedir el perfil profesional que atenderá a cada servicio, según sus características y problemáticas. También se reserva el derecho de poder solicitar el cambio del profesional adscrito por la adjudicataria a la prestación del servicio en caso de prestación deficiente.
- h. Poner en conocimiento de la empresa adjudicataria cualquier cuestión relativa al caso, que pueda ser objeto de actitudes y medidas preventivas.
- i. Informar con diligencia de las modificaciones que puedan ocurrir en relación con los circuitos de trabajo o con el manual de procedimientos que afecten a la prestación de servicios de ayuda a domicilio.
- j. Solicitar a la entidad adjudicataria los informes y documentación que se estimen pertinentes. Así como cualquier otra que establezca la legislación vigente.
- k. Seguimiento y evaluación periódica de la atención individual mediante protocolos aportados por el contratista, a través de su personal de supervisión
- l. Seguimiento y evaluación de la actuación del contratista, con los compromisos asumidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas y en el contrato que se firme.

3.2. Funciones y tareas del contratista:

- a) Recibir el pedido de los servicios sociales básicos.



Ajuntament de Pineda de Mar

- b) Garantizar el inicio de prestación del servicio en el plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción del pedido. En los casos de urgencia en la prestación del servicio, el plazo máximo para su inicio será de 24 horas a partir de la recepción del pedido.
- c) Realizar por parte del coordinador/a técnico/a una primera visita al domicilio en cuestión, acompañado del profesional que se responsabilizará de los servicios sociales de atención domiciliaria.
- d) El Ayuntamiento elaborará el Plan de Atención Social Individual y lo pasará por vía telemática a la empresa adjudicataria.
- e) Para poder iniciar un servicio en el domicilio será imprescindible haber firmado un Pacto de aceptación del servicio con el usuario, que elaborará la empresa adjudicataria siguiendo el modelo establecido por el Ayuntamiento de Pineda de Mar, a partir del Plan de Atención Social Individual elaborado desde el ABSS. En el pacto se acuerdan las condiciones del servicio. Este documento incluirá, entre otros, los nombres del beneficiario, del trabajador/a social de los servicios sociales básicos referente del usuario/ay del coordinador/a técnico/a del contratista, así como los servicios que se llevarán a cabo y el horario de los mismos. Una vez firmado por la coordinador/a técnico/a, lo hará firmar a la persona usuaria durante la primera visita a domicilio de presentación del servicio, entregándole un original. Un segundo original firmado por el usuario y la empresa lo enviará a los servicios sociales básicos en un plazo máximo de 7 días desde su firma por su posterior archivo.
- f) Garantizar al referente del caso la información de los casos asignados y su seguimiento, dentro de los plazos establecidos según protocolos.
- g) Informar de cualquier circunstancia que pueda suponer modificación del servicio. No se podrá realizar ningún cambio de horario ni de tareas sin el visto bueno de los referentes de SSB.
- h) Informar de los cambios que se produzcan en la situación y estado de la persona usuaria que afecten a la atención de sus necesidades.
- i) Cumplir y adecuarse a las labores encomendadas en el Plan de Atención Social Individual.
- j) Recibir y gestionar las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios, así como comunicarlo a los servicios sociales básicos e informarles de cómo se ha resuelto.
- k) Garantizar el suministro de la información en lo referente a los casos que le sean asignados, y facilitar la información sobre el seguimiento de los casos dentro de los plazos previstos según los protocolos que facilitará el Ayuntamiento de Pineda de Mar.
- l) Garantizar la calidad técnica de la prestación del servicio a las personas usuarias, mediante la adecuada supervisión y control de la gestión, arbitrando las medidas oportunas para el seguimiento de la ejecución de los servicios
- m) Asegurar la coordinación, siempre que el caso lo requiera, entre los profesionales que prestan los servicios y otros profesionales de distintos ámbitos que puedan incidir en el usuario (salud, etc.).
- n) Aportar la documentación que permita observar: la planificación de las coordinaciones técnicas, coordinaciones de gestión, acciones de coordinación y supervisión, acciones de soporte, medios técnicos y de comunicación.
- o) Garantizar la adecuada integración y coordinación de los diferentes servicios que se prestan a un mismo usuario.
- p) Comunicar las incidencias relativas al personal, como permisos, cambios y suplencias, que pueden afectar a la prestación del servicio.
- q) Realizar de forma inmediata el cambio de personal de ayuda a domicilio, a petición de las técnicas de los SSB del Ayuntamiento, si se detectan deficiencias en la prestación del servicio.



Ajuntament de Pineda de Mar

r) La empresa adjudicataria tendrá que disponer de las herramientas informáticas propias y necesarias para realizar una buena planificación, coordinación, gestión y control del servicio.

El software de gestión de la empresa deberá permitir, como mínimo:

- La identificación de la persona usuaria del servicio de forma inmediata por nombres y apellidos o por el documento de identidad.
- Objetivos de trabajo
- Registros de seguimiento del caso (incidencias, coordinaciones, otras cuestiones relevantes..)
- Llamadas o visitas a domicilio por parte del/la coordinador/a técnico/a
- Profesionales asignados y el histórico de cambio de profesionales
- Programación de tareas
- Cuadrantes de horarios
- Control de presencia
- Quejas y reclamaciones
- Consultas agregadas y extracción de informes

La empresa adjudicataria deberá permitir y facilitar el acceso a tiempo real a su aplicación informática de gestión al personal designado por servicios sociales, con la finalidad de consultar cualquier contenido del expediente de las personas usuarias o verificar los datos necesarios referentes a la actividad del servicio.

La empresa adjudicataria tendrá que proporcionar y asumir el coste de la formación para utilizar la aplicación al personal designado por servicios sociales y la gestión de permisos de acceso.

3.3. Protocolos y procedimientos

Para mejorar la normalización de los procesos de prestación del SAD y minimizar la variabilidad no deseada, es importante que la empresa identifique los procesos clave que configuran la prestación del servicio de atención domiciliaria, garantizando que estén alineados con los criterios de servicio planteados por el ente local. Asimismo, es importante que todos los procesos clave estén normalizados mediante protocolos y/o procedimientos de atención, en los que se realizará la descripción de las principales actuaciones así como de los mecanismos de seguimiento que deben permitir disponer de información objetiva para valorar el grado de implementación de lo descrito.

La empresa deberá presentar, como mínimo, los siguientes protocolos incluyendo mecanismos de seguimiento y evaluación:

- Inicio de la atención
- Seguimiento de la atención
- Realización de tareas planificadas
- Finalización de la atención
- Visita de presentación del servicio y del trabajador de atención directa
- Visita de seguimiento periódico
- Seguimiento telefónico
- Coordinación con los técnicos municipales
- Detección y comunicación de situaciones de riesgo
- Actuación en casos de no respuesta/ausencia no comunicada del usuario
- Custodia de claves
- Comunicación de cambios de profesional
- Coordinación con los técnicos municipales
- Gestión de quejas y sugerencias



Ajuntament de Pineda de Mar

3.4. Coordinación a nivel directivo del servicio:

El contratista designará a un representante que será el interlocutor de la empresa ante el Ayuntamiento para efectuar el seguimiento del funcionamiento del servicio y resolver cualquier incidencia en relación con el desarrollo del contrato. Entre otros, tendrá que:

- a. Responder ante el responsable del ente local para realizar un seguimiento del servicio, resolver las eventualidades surgidas en la gestión del servicio y trasladar las consideraciones o instrucciones que haga el ente local.
- b. Asegurar la aplicación de los protocolos y procedimientos aprobados por el ente local relacionados con la organización y la prestación de los servicios.
- c. Coordinar el servicio, realizar el seguimiento del funcionamiento y responder ante cualquier incidencia en relación al desarrollo del contrato.
- d. Coordinarse con la frecuencia que se determine desde el ente local con el responsable designado por el ente local para revisar el funcionamiento global del servicio, la distribución de recursos y el estado de ejecución. Para hacer efectivo este seguimiento, el contratista elaborará un informe trimestral, aparte de las reuniones que se establezcan.
- e. La entrega de los informes solicitados se realizarán vía telemática de acuerdo con el sistema que determine el ente local.
- f. Asegurar los mecanismos de control de las siguientes áreas:
 - Altas, bajas y modificaciones del servicio.
 - Gestión de servicios contratados y facturación.
 - Selección, contratación y formación del personal.
 - Aseguramiento de la evaluación del servicio.
 - Aseguramiento de la comunicación con el ente local titular del servicio.
 - Revisión de la actuación del personal
 - Revisión de la calidad del servicio
 - Análisis de incidencias, quejas y sugerencias

3.5. Coordinación del servicio

El personal de coordinación del servicio realiza -con autonomía, responsabilidad e iniciativa- la coordinación, planificación, apoyo administrativo, evaluación y control de los servicios prestados a los usuarios y del equipo de trabajo involucrado.

La coordinación del servicio tendrá dos niveles: el técnico y el de gestión administrativa.

Coordinación técnica

El contratista designará a un coordinador técnico del servicio con el objetivo de garantizar la calidad técnica del servicio. Se encargará de revisar las demandas, distribuir los recursos, gestionar el funcionamiento ordinario del servicio y las incidencias que se puedan dar, realizar la coordinación y planificación de los servicios de los usuarios, coordinar el equipo de trabajo y apoyar técnicamente a los trabajadores/as familiar, evaluar y controlar la calidad del servicio prestado.

Las tareas de la coordinación técnica serán las siguientes:



Ajuntament de Pineda de Mar

- Gestionar el equipo de personas del que es coordinador/a técnico/a, participar en su formación, realizar el control de horas de trabajo y responder a sus peticiones, consultas e incidencias.
- Realizar reuniones individuales de seguimiento con cada profesional, de al menos una hora. La frecuencia será mensual con las Trabajadoras familiares, las Auxiliares de geriatría en domicilio, y los/las técnicas de Integración Social, y bimensual con las Auxiliares de limpieza de ayuda a domicilio.
- Realizar reuniones con todo el equipo de un mínimo de 2 horas, a fin de garantizar la calidad y adecuación de los servicios que se están prestando y apoyar a los profesionales de atención directa. La frecuencia será mensual con las Trabajadoras familiares, las Auxiliares de geriatría en domicilio, los/las técnicos de Integración Social, y bimensual con las Auxiliares de limpieza de ayuda a domicilio.
- Realizar la planificación inicial de un servicio y coordinación con el/la trabajador/a que realizará el servicio.
- Realizar visitas domiciliarias para presentar a los usuarios la trabajadora familiar o auxiliar de limpieza que efectuará el servicio, así como las visitas de seguimiento, urgencias y valoración de los servicios prestados a los usuarios.
- Complimentar y revisar el pacto de servicio y el cumplimiento de los protocolos y prestaciones para cada usuario y su evaluación.
- Relacionarse con la familia del usuario y su entorno social, para obtener el máximo de información.
- Realizar el seguimiento del plan de trabajo y evaluar la evolución de las personas usuarias.
- Realizar informes sociales individualizados de los casos y otros documentos relacionados, cuyo contenido será como mínimo en relación a los cambios/incidencias que se produzcan en la situación y estado de la persona usuaria que afecten a la atención de sus necesidades. Estos informes serán entregados trimestralmente a la referente de servicios sociales, aunque el Ayuntamiento podrá solicitarlo mensual en casos específicos.
- Realizar propuestas sobre cambios en la intensidad o variedad de los servicios prestados en el domicilio.
- Gestionar las incidencias de los usuarios del servicio.
- Informar al profesional referente de servicios sociales sobre cualquier alteración del servicio, según los protocolos facilitados por el ente local.
- Realizar coordinaciones con los técnicos de los servicios sociales básicos. Según la problemática del servicio, también participarán los profesionales de atención a domicilio.
- Fomentar y establecer los circuitos para el desempeño de la planificación y coordinación de servicios para cada usuario.
- Llevar a cabo los procedimientos técnicos realizados por la empresa.
- Realizar reuniones con la dirección de la empresa.
- Detectar y comunicar a la dirección de la empresa las incidencias del servicio, las situaciones de urgencia y/o necesidad social.
- Resolver las incidencias técnicas
- Evaluar la evolución de los casos a través de los protocolos.
- Revisar el cumplimiento de protocolos y prestaciones de servicios para cada usuario.



Ajuntament de Pineda de Mar

No son funciones de la coordinación técnica la realización de tareas de soporte administrativo, de gestión de personal, organización de horarios y desplazamientos de los trabajadores u otros similares que le corresponden a la figura de coordinación de gestión.

La coordinación técnica se coordinará con los Servicios Sociales Básicos municipales en 3 niveles:

- Con las profesionales de Servicios Sociales, de forma ordinaria para la coordinación y gestión de las incidencias del día a día.
- Con las profesionales de servicios sociales referentes de los casos, de forma puntual y, en su caso, con la participación de los profesionales de los servicios de atención personal domiciliaria, para la planificación y seguimiento de alguno de los expedientes.
- Con el CAP de la Unidad de Atención Domiciliaria y la Dependencia, con reuniones trimestrales, a fin de revisar las demandas, la adecuación de los recursos asignados a cada caso, el funcionamiento ordinario del servicio y las incidencias. El seguimiento de las incidencias se realizará a partir de las hojas de seguimiento de cada usuario/a que tendrán que entregar trimestralmente.

El coordinador técnico deberá estar localizable telefónicamente por parte de los técnicos de servicios sociales, y devolver las llamadas en un plazo máximo de 2 horas en horario ordinario.

La jornada de trabajo mínima del coordinador técnico será de un 8 % del total de las horas de SAD prestadas.

Coordinación de gestión administrativa

Realiza la función de soporte administrativo del servicio, la planificación de los servicios y de los profesionales.

Son tareas de la coordinación de gestión administrativa:

- Realizar el soporte administrativo del servicio, la planificación de los servicios y de los profesionales.
- Apoyar la evaluación y control de la calidad del servicio prestado.
- Organizar los servicios.
- Gestionar las incidencias del SAD, tanto de usuarios como de los/las trabajadores/as.
- Comunicarse a través de llamadas telefónicas u otros medios con los Centros de Servicios Sociales, usuarios, trabajadores/as familiares y auxiliares de limpieza.
- Modificar los horarios y asignar los servicios puntuales al personal, provocados por incidencias puntuales (acompañamiento a médicos...).
- Realizar la planificación de las suplencias, vacaciones y contrataciones temporales.
- Explicar las planificaciones de trabajo en las nuevas contrataciones de personal.
- Informar a los Centros de Servicios Sociales de todos los cambios realizados con el personal como vacaciones, suplencias, bajas, servicios cubiertos o no cubiertos, etc.
- Comunicar a la Jefatura de la Empresa todas las incidencias producidas.
- Realizar coordinaciones grupales en conjunto con los/las coordinadores/as técnicos/as, trabajadores/as familiares, auxiliares de geriatría en domicilio, los/las técnicos de Integración Social, y auxiliares de limpieza.
- Realizar la facturación y los albaranes.



Ajuntament de Pineda de Mar

- Realizar el control de horas, tanto de los/las trabajadores/as familiares, de los/las auxiliares de geriatría en domicilio, los/las técnicos de Integración Social, y de los/las auxiliares de limpieza

La jornada de trabajo mínima del coordinador de gestión administrativa será de un 5% del total de las horas de SAD prestadas.

3.6. 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).

3.7. 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.



Ajuntament de Pineda de Mar

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.

3.8. MODIFICACIONES Y ANULACIÓN DE SERVICIO

La persona usuaria debe comunicar a la empresa con 24 horas de antelación cualquier ausencia del domicilio y/o anulación del servicio. En caso de que sea posible, se reprogramará el servicio en un otro horario.

En todos los casos el adjudicatario tiene la obligación de comunicar estas incidencias por las vías acordadas con el Ayuntamiento, incluyendo la siguiente información:

- La fecha y hora de la comunicación de la modificación o anulación del servicio por parte de la persona usuaria, y los términos de la misma (motivo, duración estimada)
- La resolución de la modificación o anulación, con el correspondiente código de incidencia.

En caso de anulación del servicio con un mínimo de 24 horas de antelación, sin reprogramación del servicio, el servicio no se facturará.

En caso de servicios anulados con menos de 24 horas de antelación, o sin comunicación previa (el usuario no abre la puerta pasados 15 minutos de la hora de inicio del servicio), se facturarán a el Ayuntamiento con el importe íntegro del servicio no prestado.

4. RELACIONES CON LAS PERSONAS USUARIAS

El contratista deberá:

- Admitir y prestar el servicio a aquellas personas que le sean indicadas desde los Servicios Sociales Básicos del Ayuntamiento de Pineda de Mar, que a todos los efectos serán consideradas usuarias del servicio.



Ajuntament de Pineda de Mar

b) Informar a las personas usuarias de las características del servicio, así como de los mecanismos para comunicar cualquier consulta, incidencia y queja o anulación del Servicio.

El contratista deberá facilitar un número telefónico con un horario de atención como mínimo de 8:00 a 17:00 horas, y otros medios de comunicaciones, en su caso, a la persona usuaria para favorecer las comunicaciones referentes al seguimiento del SAD, comunicar incidencias, pedir información, etc.

c) Garantizar que el personal a su cargo que preste la atención directa establezca una buena relación con el usuario/a como base de la prestación del servicio.

d) Informar expresamente al Ayuntamiento de Pineda de Mar, a través de los canales de coordinación establecidos, de cualquier incidencia que se produzca durante la prestación del servicio.

e) Garantizar la seguridad. El adjudicatario se compromete a aceptar las directrices que dicte el ente local para la identificación y control del personal adscrito por el contratista en la prestación de los servicios.

f) Mantener inexcusablemente el secreto profesional. Deberán realizar sus funciones para con las personas usuarias del servicio con los requisitos de confidencialidad, honestidad, dignidad y respeto de conformidad con las reglas de buena fe y diligencia.

g) Garantizar que ningún trabajador de la empresa adjudicataria entre en el domicilio de la persona usuaria, si éste u otro familiar no está en el domicilio. La persona usuaria del servicio será la encargada de facilitar el acceso a la vivienda. En caso de estar imposibilitada para abrir, esta misma persona delegará en familiar o persona de confianza que será el encargado de dar acceso a la vivienda.

h) Excepcionalmente, y siempre con la autorización de los servicios sociales básicos, se podrá formalizar la guarda y custodia de las llaves de la vivienda a través de un documento contractual en el que conste el consentimiento de las partes implicadas: personas usuarias y empresa adjudicataria. Será preceptivo que la entidad comunique por escrito a la referente de servicios sociales básicos de qué domicilios dispone de un juego de claves, aportando copia del documento de formalización de la custodia de claves, en el plazo máximo de 7 días desde la fecha de su firma.

Asimismo, el contratista remitirá a la referente de servicios sociales básicos la comunicación de la finalización de la custodia de claves, en el plazo máximo de 7 días desde su finalización.

i) Velar por una adecuada gestión de aspectos económicos de la persona atendida:

- Queda prohibido que el personal de la empresa adjudicataria proceda al cobro de cualquier tipo de haberes de la persona usuaria. El incumplimiento de esta prohibición y la subsanación de las consecuencias que se deriven será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria.

- Cuando de forma excepcional el personal adscrito al servicio tenga que realizar pequeñas compras, éstas irán a cargo de la persona usuaria.

- Queda prohibido que el personal adscrito al servicio reciba de la persona usuaria ningún tipo de gratificación, donación o prestación económica.

- Queda prohibido que se establezca ningún acuerdo o contratación de horas adicionales de servicio entre el personal que presta el SAD y el usuario.

j) Gestionar las quejas, reclamaciones y sugerencias:

- La empresa debe informar a la persona usuaria y su entorno del proceso para formular quejas, reclamaciones y sugerencias. El proceso debe ser comprensible, accesible y debe facilitarse por escrito.

- La empresa deberá responder por escrito cualquier queja, reclamación o sugerencia por plazo no superior a 7 días.

- La empresa deberá registrar y clasificar todas las quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas recibidas. En el registro deberá constar datos básicos (usuario, hora, día, contenido etc.) la tipología, acciones que se han llevado a cabo para resolverla, la respuesta dada y el tiempo de respuesta.



Ajuntament de Pineda de Mar

- Las quejas o reclamaciones consideradas graves se pondrán en conocimiento del Ayuntamiento de forma inmediata.

El ente local deberá informar a las personas usuarias de las características del servicio así como de los mecanismos para comunicar cualquier consulta, incidencia o queja a los servicios sociales básicos correspondientes .

F_GRPFIIRMA_TECNICS