

PLEC CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILI (SAD) DE SUPORT A LA LLAR I ATENCIÓ A LA PERSONA

1. OBJECTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei d'atenció a domicili de suport a la llar i atenció a la persona en el Municipi de Mataró.

Aquest procés té l'objectiu de licitar el volum de servei corresponent al Lot 1, que en l'anterior procés de licitació, adjudicat durant el mes de març de 2022 ha quedat desert.

Així, el contracte s'adjudicarà a l'empresa que obtingui la major puntuació, la qual gestionarà el Servei d'Atenció a Domicili, amb el següent volum de serveis d'atenció domiciliàries previst:

	serveis	serveis	serveis totals
Tipus hores	Gener - desembre 2023	Gener - desembre 2024	Gener 2023 – Desembre 2024
100% TF	89.924	89.924	179.848
33% TF	1.835	1.835	3.670
100% ALL	17.992	17.992	35.984
33% ALL	556	556	1.112
100% TF fest/noct	103	103	206
33% TF fest/noct	5	5	10
Totals	110.415	110.415	220.830

TF: Unitat de servei domiciliari d'atenció a la persona


ALL: Unitat de servei domiciliari de suport a la llar

100%: sense copagament a càrrec de la persona usuària del servei

33%: preveu copagament del 67% a càrrec de la persona usuària del servei

Els serveis detallats en el quadre anterior, constitueixen una previsió de les hores de servei d'atenció a domicili, que el Servei de Benestar Social preveu que caldrà prestar, essent una estimació en base als serveis prestats en anys anteriors i a efectes de facilitar als licitadors la confecció de la seva oferta; però no suposa una obligació de despesa, atès que aquesta es determinarà en funció dels serveis efectivament prestats.

La prestació del servei es realitzarà en l'entorn habitual de les persones derivades des del Servei de

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	1/28	

Benestar Social de l'Ajuntament, tal com es detalla en aquest plec de condicions.

2.- MODALITAT DE GESTIÓ

La modalitat de gestió del servei serà la d'unitat de prestació de servei a domicili d'acord amb la derivació de la demanda que l'Ajuntament de Mataró enviarà a l'empresa. La unitat de prestació del servei inclou la prestació d'una hora d'atenció a la persona i/o de suport a la llar, entenent per aquest concepte una hora efectiva d'atenció al domicili de la persona usuària.

Amb caràcter excepcional, la prestació del servei es podrà reduir a mitja hora, previa decisió del Servei de Benestar Social.

El Servei de Benestar Social prescriurà a les persones usuàries demandants una quantitat limitada d'hores de servei a domicili prèvia valoració de la necessitat de prestar aquest servei públic.

L'Ajuntament de Mataró trametrà a l'empresa el full de demanda de serveis i un cop s'hagin prestat, l'empresa facturarà directament a l'Ajuntament de Mataró el total de serveis portats a terme.

3.- DEFINICIÓ DEL SERVEI, OBJECTIUS, CARACTERÍSTIQUES I FUNCIONS:

3.1 Definició:

El Servei d'atenció domiciliària és una prestació municipal que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions, que són realitzades principalment en el domicili de la persona usuària, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament i/o d'integració social o manca d'autonomia personal. Té com objecte promoure una millor qualitat de vida i facilitar el desenvolupament o manteniment de l'autonomia personal, prevenir el deteriorament individual o social i promoure condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

3.2 Objectius:

L'objectiu del Servei és el de atendre les mancances d'autonomia personal tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, donant-les l'ajut per al desenvolupament de les activitats pròpies de la vida diària i procurant que totes les accions promoguïn, en la mesura que sigui possible, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries. Amb la finalitat de:

- Procurar un nivell d'atencions o cures personals, domèstics, socials i tècnics, suficients per a proporcionar als seus usuaris la possibilitat de romandre en la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el major temps possible.
- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual dels usuaris de la prestació, estimulant l'adquisició de competències personals.
- Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que per diverses circumstàncies es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que a causa de mancances de tipus físic, mental, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	2/28



sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a ells.

- Donar suport especialment a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

3.3. Característiques del servei

El Servei d'atenció domiciliària té les característiques següents:

- a) Públic, la seva titularitat correspon a les administracions públiques de Catalunya, i d'acord amb al Títol III de Règim competencial i organitzatiu de la Llei 12/2007 de Serveis Socials.
- b) Universal, s'adrecen al conjunt de la població en condicions d'igualtat, equitat i justícia redistributiva.
- c) Polivalent, donar resposta integral a les necessitats personals i familiars, considerant conjuntament els aspectes relatius a la prevenció, l'atenció, la promoció i la inserció .
- d) Normalitzador, afavoreix la inserció de les persones en el seu entorn habitual, utilitzant els recursos normalitzats existents, sempre que sigui possible.
- e) Domiciliari, es realitza preferentment en el domicili de les persones i es complementari a la xarxa familiar i a altres xarxes informals de suport personal i social.
- f) Integrador, facilitant la relació de les persones i/o unitats de convivència amb la seva xarxa social.


3.4 Funcions a realitzar per part de l'empresa:

El servei d'ajuda a domicili el constitueix un conjunt d'actuacions amb la finalitat d'atendre les necessitats de la vida diària de les persones. L'empresa haurà de prestar els següents serveis:

a) Serveis d'atenció a domicili a la persona, en la realització de les activitats de la vida diària.

Servei de suport a persones o famílies, que es porta a terme preferentment en el domicili de la persona usuària, i que es dirigeix fonamentalment a la cura, en la seva llar, de la persona o persones ateses i a promoure la integració en seu entorn. Depenent del perfil i necessitats de la persona usuària així com dels objectius proposats en cada cas, la prestació de caràcter personal inclourà, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, les següents tasques:

- Recolzament en la higiene i cura personal. Això inclou rentat corporal complert, en bany o dutxa; rentat de parts corporals; rentat de cap, ajuda al bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal; ajuda a vestir-se, afaitat, aplicació de cremes, tallat d'ungles (sempre que no es tracti de pacients diabètics i/o altres situacions en que existeixi una contraindicació), i altres tasques relacionades amb la cura personal.
- Suport i control de l'alimentació: compra domèstica, organització en la preparació dels aliments segons prescripció dietètica, ajuda en la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari. En el cas de necessitar alguna dieta específica caldrà seguir les pautes dels metges especialistes.
- Cura de la salut i control de la presa de medicació prescrita per via oral, rectal i tòpica Suport en la realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari. Acompanyament a visites sanitàries i recollida o gestió de receptes i documents relacionats amb la vida diària, sempre que no es disposi de suport familiar capacitat per realitzar aquesta tasca. Resten excloses les funcions de caràcter sanitari, rehabilitador i en general totes aquelles que impliquin una especialització de la qual no disposen les treballadores que realitzen l'atenció directe, entre d'altres: injectables, col·locació o retirada de sondes, manipulació d'aparells o instruments

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	3/28	

que precisin uns coneixements professionals competència de personal sanitari,ajudar a l'usuari a realitzar exercicis de rehabilitació o manteniment,cures d'infermeria,actuacions pedològiques quan existeixi un risc per la salut.

- **Mobilització dins de la llar:** Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de l'usuari per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físico-motrius.
- **Neteja o ajuda a la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment** en condicions acceptables d'higiene i salubritat utilitzant productes degudament homologats. Rentat, planxat i repàs de la roba personal de la persona usuària i la de la llar.
- **Oferiment d'orientació i formació als cuidadors** per l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica, la cura personal i l'atenció a persones grans o persones amb situació de dependència.
- **Recolzament en les relacions amb veïns i familiars en el seu entorn.** , per a evitar situacions de solitud i aïllament.
- **Acompanyament fora de la llar** quan aquest resulti imprescindible per a possibilitar la participació de l'usuari en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com l'acompanyament puntual en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents, i altres. En relació al cost de desplaçaments dels treballadors d'atenció directa per acompanyaments a les persones beneficiaries del servei, aquest anirà a càrrec de l'empresa. El cost de desplaçament en taxi o qualsevol altre mitjà anirà a càrrec de la persona usuària.
- **Facilitació d'activitats d'oci en el domicili.** Suport a la realització de manualitats, lectura, jocs i activitats similars.
- **Observació** per a detectar l'aparició d'altres símptomes no detectats a l'iniciar la intervenció social.
- **Descripció i comunicació dels símptomes anomenats al punt anterior,** afavorint les intervencions professionals adequades al problema.
- **Altres funcions complementaries de caràcter similar valorades tècnicament adequades** a les circumstàncies de cada cas, vinculades a afavorir l'autonomia ,integració social i accés a d'altres serveis determinats per part de l'Ajuntament.

b) Serveis d'atenció a domicili de suport a la llar :

- **Neteja o ajuda a la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment** en condicions acceptables d'higiene i salubritat utilitzant productes degudament homologats.
- **Servei de neteges extraordinàries** a realitzar en situacions puntuals destinades a complementar el manteniment quotidià i afectades a tots els espais de l'habitatge interiors i exteriors.
- **Rentat, planxat i repàs de la roba de la llar i de la roba personal de la persona usuària.**
- **Altres serveis relacionats amb l'atenció de les necessitats de la llar** determinades per part de l'Ajuntament per a la persones usuàries.

Aquest servei realitzarà exclusivament la neteja del domicili habitual de l'usuari.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	4/28



No realitzarà en cap cas activitats de neteja que suposin desinsectació, desratització o desenrunament.

Els utensilis i productes necessaris per als serveis d'atenció a domicili d'atenció a la persona i de suport a la llar, relacionats amb l'atenció de les necessitats de la llar aniran a càrrec de la persona usuària del servei. Això no obstant, l'empresa adjudicatària haurà de disposar de productes de neteja per a realitzar aquest servei a manca d'aquests en el domicili de la persona usuària.

3.4. Persones usuàries:

Els serveis estan adreçats a les persones empadronades a Mataró de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics o socials es troben en situació de manca d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials. Resten exclosos del servei els membres de la família i/o altres que visquin o no en el mateix domicili, i no siguin beneficiaris del servei. Tampoc s'atendran serveis adreçats a animals de companyia.

La prestació del servei es portarà a terme sempre que el domicili del beneficiari reuneixi els requisits mínims de seguretat higiènica sanitària.

4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI:

L'organització del Servei s'estructurarà d'acord amb la següent distribució de tasques entre l'Ajuntament, que les realitzarà mitjançant els/les professionals vinculats/des al Servei de Benestar social de l'Ajuntament, i l'empresa que gestioni el servei.


4.1. Funcions de l'Ajuntament

El Servei de Benestar Social es farà responsable de les següents tasques en la gestió dels serveis que conformen l'objecte de contracte:

- Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la població sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els reguli.
- Recepció de les persones usuàries potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional de la persona usuària potencial i, si s'escau del nivell de prioritat en l'accés al Servei.
- Elaboració del pla d'atenció social, fixació d'objectius de l'atenció i assignació del Servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
- Fixació dels preus en el cas de que correspongui aplicar copagament del Servei.
- Tramitació de la comanda d'atenció a l'empresa, de la prestació dels serveis i recepció de confirmació del moment d'inici de la prestació.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols establerts per l'Ajuntament i l'empresa.

4.2. Funcions de l'empresa:

- Rebre la comanda del servei i proposar horaris d'atenció ajustats a la franja horària de la demanda emesa pel servei de Benestar Social. L'empresa podrà proposar ajustos horaris sempre i quan s'asseguri el compliment dels objectius establerts en el pla d'atenció assenyalat pels professionals del Servei de Benestar social, l'adequació amb les tasques encomanades, i es doni resposta a les necessitats de la persona usuària.
- Realitzar una primera visita al domicili prèvia al inici del servei per part del treballador social

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	5/28	

(coordinador tècnic) de l'empresa acompanyat, si així ho requereix el pla d'atenció, pel professional de l'Ajuntament que es responsabilitzarà dels serveis a domicili d'atenció a la persona.

- Complimentar en el moment d'iniciar la prestació del servei un document de Pactes on hi consti la signatura de la persona usuària. Es lliurarà una còpia a la persona usuària i l'altra al Servei de Benestar Social en el termini màxim de set dies a comptar des de la recepció de la demanda.
- L'empresa haurà de garantir el subministrament de la informació establerta, referent als casos que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos semestralment.
- Presentar en el període establert entre els dies 1 del 10 de cada mes un informe d'activitat on es recullin les següents dades corresponents al mes vençut i de forma diferenciada:
 - El servei d'atenció a domicili de suport a la llar i atenció a la persona, amb distinció entre SAD social i SAD Dependència, i tram de copagament.
 - Nombre d'usuaris atesos.
 - Nombre d'hores de serveis total per usuari.
 - Nombre de serveis iniciats.
 - Temps d'inici de serveis des de la recepció de la demanda per part de l'Ajuntament.
 - Nombre d'usuaris que han causat baixa durant el mes.
 - Nombre de queixes.
 - Respostes i temps de respostes a les queixes/reclamacions.
 - Visites periòdiques de seguiment del coordinador tècnic.
 - Nombre d'incidències imputables a l'usuari que han provocat la no realització el servei.
 - Visites de presentació de serveis.
 - Visites urgents i no programades.
 - Nom del treballador d'atenció directa que ha portat a terme el servei.
 - Relació dels beneficiaris del servei dels que disposen de joc de Claus.
- Presentar amb periodicitat semestral un informe on es recullin les següents dades:
 - Llistat nominal de professionals que han realitzat accions formatives
 - Hores de formació realitzades pel personal durant el període.
 - Contingut, assistència i avaluació de la formació realitzada.
 - Informes de seguiment i avaluació dels usuaris beneficiaris del servei.
- Presentació abans del dia 31 de gener d'una Memòria anual d'activitat que tingui com a contingut la informació, relacionada amb els usuaris atesos, nombre i perfil, actuacions que s'han portat a terme i mitjans humans, materials i econòmics utilitzats.
Es presentarà en format digital per seu electrònica.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant els/les coordinadors/es tècnics/ques encarregats/des de dur a terme la supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis. I també de garantir la integració i coordinació dels diferents serveis objecte de contracte que se li presten a una mateixa persona usuària.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	6/28



- Comunicar totes les baixes i incidències en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei per cobrir la demanda rebuda.
- Les hores de major concentració seran comunicades per l'Ajuntament a l'inici de la contractació i a posterior amb una periodicitat anual en funció de les necessitats i de la tipologia de les persones ateses i dels objectius previstes per cada exercici.

5. HORARI DEL SERVEI.

La franja horària en què cal poder garantir atenció a les persones usuàries en els serveis d'atenció a domicili de suport a la llar i d'atenció a la persona, serà, normalment, entre les 7 h i les 22 h, de dilluns a divendres.

Excepcionalment es podran dur a terme serveis de cap de setmana, festius i en horari nocturn. En relació a aquests serveis cal garantir l'existència del suport de la coordinadora tècnica per tal de garantir el compliment del protocol d'alta del servei i possibles incidències que es puguin produir.

6. PROTOCOL D'ACTUACIÓ

Les relacions entre l'empresa i les persones responsables del Servei de Benestar Social de l'Ajuntament es regulen amb l'objectiu de garantir l'efectivitat en la gestió de la prestació objecte de contracte:

a) Demanda del Servei


La demanda de prestació del servei es canalitzarà mitjançant el Servei de Benestar Social de l'Ajuntament, el qual donarà curs de la mateixa per via telemàtica a través del sistema informàtic corresponent, que tindrà en compte la distribució de les hores de servei prescrites pels tècnics d'acord als criteris objectius fixats cada una de les empreses que estigui prestant els serveis al municipi i garantir el volum de negoci.

En la demanda caldrà fer constar la següent informació:

- Dades d'identificació de la persona usuària que sigui beneficiària del Servei (nom i cognoms, DNI, data de naixement i domicili).
- Definició de les tasques d'atenció a domicili a realitzar i tipus de servei
- Durada del servei
- Franja horària prevista
- Data de revisió del servei
- Identificar si es tracta d'un servei d'urgència a iniciar abans de 24h

b) Inici dels serveis

Un cop l'empresa rebí la demanda del servei efectuada per l'Agència d'Atenció a les Dependències del Servei de Benestar Social de l'Ajuntament, disposaran d'un termini de 48 hores (excloent

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	7/28	

dissabtes i festius) per iniciar de manera efectiva la prestació del servei. En cas de situació d'urgència, l'empresa ha de garantir la prestació del servei en un màxim de 24 hores.

L'empresa notificarà per escrit abans de la prestació del servei la data d'inici, l'horari i el/la professional assignat al mateix.

La presentació del servei es realitzarà al domicili de la persona usuària, conjuntament entre Treballador social de l'Ajuntament de Mataró responsable del cas i el/la coordinador/a tècnic/a assignat per l'empresa encarregat de portar a terme la coordinació del servei.

Previ al inici del servei serà imprescindible haver signat un document de pacte amb la persona usuària, on s'hagin acordat les condicions del servei i les drets i deures de cadascuna de les parts. El document de pactes haurà d'anar signat pel/per la treballador/a social de l'Ajuntament de Mataró que ha prescrit el servei d'atenció a domicili, un representant de l'empresa preferentment el coordinador tècnic) i la persona usuària.

d) Seguiment dels serveis prestats

L'empresa designarà una persona responsable del servei i els/les coordinadors/es tècnics/ques del servei.

La persona responsable designada per l'empresa serà l'interlocutor amb l'Ajuntament. Per tal de garantir el seguiment del servei, s'estableix una reunió mínima trimestral de coordinació entre el/la referent de l'empresa i la cap de Secció de l'Agència d'Atenció a les Dependències del Servei de Benestar social.

Els/les coordinadors/es tècnics/ques del servei realitzaran la coordinació, planificació avaluació i control de qualitat de producció dels serveis dels usuaris/es donant recolzament tècnic als treballadors/es familiars/auxiliar de geriatría, coordinant la seva tasca així com també de les auxiliars de neteja. La coordinació tècnica s'establirà segons una ràtio de 1/180 (1 coordinador/a tècnic/a per cada 180 usuaris/es del servei).

Els/les coordinadors/es tècnics/ques del servei també realitzaran les visites domiciliàries per a presentar als usuaris la treballadora familiar/auxiliar de geriatría i auxiliar de neteja que efectuarà el servei, així com les visites de seguiment, urgències i valoració dels serveis prestats als usuaris.

Els/les coordinadors/es tècnics/ques del servei es coordinaran amb el Servei de Benestar Social per l'execució del servei (revisió del document de Pactes, la distribució dels horaris de prestació, incidències ordinàries.....).

7.MITJANS PERSONALS


7.1. Titulació i perfil dels professionals que portaran a terme la coordinació tècnica.

El perfil professional requerit per l'Ajuntament i que han de disposar les persones assignades per l'empresa per a desenvolupar les tasques de coordinació tècnica del Servei respon a:

A. Definició: Aquest professional realitza –amb autonomia, responsabilitat i iniciativa- la coordinació, la planificació, el suport administratiu, l'avaluació i el control dels serveis prestats als usuaris i de l'equip de treball involucrat.

B. Titulació: estar en possessió de la titulació de Grau en Treball social i/o diplomada en treball social. En tot cas, la titulació s'haurà d'ajustar al que estableixi la normativa vigent en cada moment.

C.- Perfil: L'empresa haurà de garantir que els/les coordinadors/es tècnics/ques tinguin un perfil

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	8/28	

professional, el qual ha de partir d'unes característiques personals i d'uns coneixements mínims de:

- Experiència en treball social d'atenció domiciliària mínima d'un any.
- Capacitat de lideratge i treball en equip.
- Capacitat física i psíquica per desenvolupar les tasques encomanades.
- Actitud de respecte i manteniment del secret professional.
- Habilitats comunicatives ,de mediació i resolució de conflictes.

7.2 Titulació i perfil dels professionals que prestaran el Servei d'atenció domiciliària d'atenció a la persona.

La titulació i el perfil professional requerit per l'Ajuntament i que han de disposar les persones assignades per les empreses per a desenvolupar el Servei tal i com diu el V Conveni col·lectiu de SAD actualment vigent, respon a:

A. Definició: El personal emmarcat en aquest grup professional realitza –amb responsabilitat i iniciativa, sota la supervisió de la Coordinació tècnica- la intervenció directa de l'atenció integral de l'usuari, tenint en compte el seu marc familiar i d'entorn. Inclou treballadores familiars i auxiliars de geriatria.

B.- Titulació: Treballador/a familiar-tècnic/a especialista d'atenció sociosanitària -auxiliar d'ajuda a domicili. Els professionals adscrits a aquesta categoria hauran d'estar en possessió de la titulació de Treballador/a familiar" reconeguts per la Generalitat de Catalunya, el cicle formatiu de grau mig definit com "Tècnic/a en atenció socio sanitària", o el definit d'Auxiliar "d'ajuda a domicili".

Auxiliar de geriatria en domicili. Les persones que realitzin l'atenció a domicili única i exclusivament dirigida a persones grans, haurien d'estar en possessió de la titulació d'Auxiliar de Geriatria reconegut per la Generalitat de Catalunya.

En tot cas, la titulació s'haurà d'ajustar al que estableixi la normativa vigent en cada moment.

C.- Perfil: L'empresa haurà de garantir que els professionals que prestin el servei a domicili d'atenció a la persona tinguin un perfil professional, el qual ha de partir d'unes característiques personals i d'uns coneixements mínims de:

- Capacitat de relació.
- Experiència en tasques domèstiques i cura dels altres.
- Capacitat física i psíquica per desenvolupar les tasques encomanades.
- Capacitat d'expressió oral i escrita
- Actitud de respecte i manteniment del secret professional.


7.3.Titulació i perfil dels professionals que prestaran el Servei d'atenció domiciliària de suport a la llar.

El perfil professional requerit per l'Ajuntament i que han de disposar les persones assignades per l'empresa per desenvolupar el Servei respon a:

A. Definició: Auxiliar de neteja d'ajuda a domicili. És el la/professional encarregat/a de realitzar la neteja en el domicili de l'usuari, ja siguin neteges habituals o puntuals, sempre sota supervisió dels professionals que intervenen en el cas.

B- Titulació: el Certificat escolar o equivalent. En tot cas, la titulació s'haurà d'ajustar al que estableixi la normativa vigent en cada moment.

C.- Perfil: L'empresa haurà de garantir que els professionals que prestin el servei a domicili de

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	9/28	

suport a la llar tinguin un perfil professional, el qual ha de partir d'unes característiques personals i d'uns coneixements mínims de:

- Capacitat de relació.
- Experiència en tasques domèstiques.
- Capacitat física i psíquica per desenvolupar les tasques encomanades.
- Capacitat d'expressió oral i escrita
- Actitud de respecte i manteniment del secret professional.

En funció de l'evolució dels serveis d'atenció domiciliària i de la normativa aplicable, l'adjudicatari haurà de preveure la incorporació i demanda de nous perfils professionals per donar resposta a l'abordatge de casos més complexos al domicili especialment en casos de problemàtica de persones amb problemàtica de salut mental.

7.4. Subrogació

D'acord amb el Vè. conveni col·lectiu de treball de les empreses d'atenció domiciliària de Catalunya, l'empresa haurà de subrogar els treballadors/es que es detallen a l'Annex I.

8. PROPIETAT DE LA DOCUMENTACIÓ DERIVADA DE LA GESTIÓ DEL SERVEI.

Correspon a l'Ajuntament de Mataró la titularitat de la documentació derivada de la relació amb les persones usuàries, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol persona destinatària individual o col·lectiu, públic o privat, que l'empresa elabori en qualsevol fase del desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació correspon a l'Ajuntament de Mataró.

9. OBLIGACIONS DE LES EMPRESES

9.1 Obligacions generals de l'empresa

- Prestar el Servei amb la continuïtat i regularitat donant resposta al llarg de tot l'any, sense períodes d'interrupció per motius de vacances o similars.
- Admetre qualsevol persona derivada pel Servei de Benestar Social.
- Estar establerta mitjançant una oficina, en el municipi de Mataró als efectes de poder donar l'adequada atenció a les persones beneficiàries del servei.
- L'empresa assumirà la responsabilitat del correcte funcionament del servei.
- Ser responsable de la qualitat dels serveis realitzats, i també de les conseqüències que es dedueixin per l'Ajuntament o per tercers de les omissions, els errors o els mètodes inadequats en l'execució del contracte.
- Respondre dels danys que es derivin del funcionament del servei. Executarà el contracte

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	10/28



al seu risc i ventura i estaran obligats a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de l'Administració.

- Complir les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, de seguretat social, salut i prevenció de riscos laborals en el treball.
- Davant del supòsit d'extinció normal del contracte, l'empresa ha de prestar el servei fins que una altra empresa es faci càrrec de la gestió.
- La resta d'obligacions que es deriven de les disposicions legals aplicables.


9.2 .Obligacions específiques de l'empresa

- L'empresa haurà de complir el nombre d'hores diàries/anuals de servei objecte d'aquesta contractació. Serà responsabilitat de l'empresa, controlar l'assistència de cadascun dels seus/es professionals als domicilis de les persones usuàries, i el compliment dels temps efectiu al domicili de l'usuari.
- Garantir l'inici de prestació efectiva del servei en els terminis fixats a la clàusula sisena apartat b).
- Sotmetre's en tot moment a les indicacions i observacions que li dicti el Servei de Benestar Social de l'Ajuntament de Mataró.
- Facilitar a l'Ajuntament tota la informació que es sol·liciti, en la forma i termini que es requereixi, en relació a aquesta contractació.
- Sotmetre's una auditoria externa amb l'empresa que l'Ajuntament indiqui a aquests efectes en el moment en que es consideri.
- Fer reunions periòdiques de coordinació amb els responsables del Servei de Benestar Social de l'Ajuntament per tal d'assegurar el compliment dels objectius i la qualitat dels treballs realitzats. Així mateix, l'empresa aportarà els seus criteris i coneixements professionals en relació a fer propostes de millora per a la bona marxa del servei contractat.
- Contractar, pel seu compte, les assegurances necessàries per cobrir els riscos propis i a tercers que es puguin produir en l'exercici de la seva activitat.
- Portar un llibre de registre de les persones usuàries assistides, en folis numerats, en el qual hi hauran de constar: el nom i cognoms, el DNI, l'adreça, el telèfon, el tipus de servei prestat, la durada del servei i la data de la prestació del servei. Aquest llibre podrà ser requerit per l' Ajuntament en qualsevol moment i és lliurarà l' original a l' Ajuntament en finalitzar la contractació.


CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	11/28




- Respectar el dret a la intimitat de les persones usuàries i garantir el secret professional.
- Respectar els drets vinculats a la dignitat de les persones usuàries.
- Substituir els/les professionals de forma immediata per indicació de l'Ajuntament de Mataró en el cas de produir-se alguna incidència amb les persones usuàries del servei.
- Mantenir una absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol informació que pugui conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, i tindrà cura que les dades que es facin servir o els documents de treball que s'entreguin al personal mitjançant el que s'efectua la prestació, no es copiïn o facin servir amb finalitat diferent a la que figura en aquest plec, ni la cessió d'aquestes dades a tercers, ni a efectes de conservació.
- L'empresa no podrà obtenir altres dades de la persona usuària que les aportades per l'Ajuntament de Mataró o que aquest estimi convenient que estiguin en la seva possessió i siguin necessàries per a la correcta prestació del servei.
- L'empresa i el seu personal queden obligats a respectar les prescripcions de la Llei orgànica 3/18, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de Caràcter Personal i el seu reglament de desenvolupament (Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre)) i el reglament de la Unió Europea 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de les seves dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- Posar a disposició del servei el personal suficient i amb el perfil professional que s'estipula en aquest plec per a la realització de l'objecte del contracte i oferir garanties de qualitat en la prestació del servei. En el termini màxim de set dies des de l'adjudicació del servei, l'empresa haurà de remetre al Servei de Benestar Social de l'Ajuntament la relació (plantilla) de tot el personal contractat, adjuntant-li els respectius contractes i currículums vitae. Les noves contractacions derivades de l'execució del servei també estaran subjectes al compliment d'aquesta obligació.
- Comunicar totes aquelles incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del Servei.
- Substituir els/les professionals de forma immediata en el cas de producció de baixes, vacances, llicències i permisos, per tal que no es perjudiqui la prestació del servei objecte de contracte. Durant la vigència del contracte qualsevol substitució o modificació dels professionals haurà de comunicar-se de forma prèvia a l'Ajuntament i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a les requerides en aquest plec.
- Tots els treballadors contractats per l'empresa que prestin el servei objecte de contracte hauran d'estar contractats d'acord amb el conveni col·lectiu de treball del sector corresponent.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	12/28	

- Garantir la formació permanent dels/de les professional adscrites al Servei.
- Facilitar uniforme de treball (bata o brusa i pantalons) amb la corresponent tarja identificativa on hi farà constar el nom i cognoms del/la professional, i el logotip de l'empresa i de l'Ajuntament de Mataró i material adequat als seus treballadors i treballadores per prestar el servei. Els guants, mascaretes, o qualsevol altre material de protecció s'aportarà sempre que siguin necessaris, d'acord amb la patologia de la persona usuària beneficiària del servei, les tasques que s'hagin de portar a terme en el domicili i la legislació vigent en matèria de mesures de protecció de la salut.
- El cost de l'uniforme i materials necessaris per la correcta prestació dels serveis ,així com també els equips de protecció lliurats als treballadors aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Hi haurà un coordinador tècnic per cada 180 usuaris d'alta,aquest haurà de mantenir reunions de coordinació amb els tècnics de referència del Servei de Benestar social i, si s'escau, amb la participació dels professionals d'atenció directa dels serveis d'atenció personal domiciliària
- L'empresa serà responsable del treball realitzat pels seus treballadors així com dels danys que el personal de l'atenció a domicili 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 la persona usuària afectada. L'empresa garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors contra les denúncies que es produeixin per aquests fets,sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se,en el cas de que es provessin els fets denunciats
- L'Ajuntament de Mataró no tindrà cap relació jurídica ni laboral amb el personal de l'empresa, essent a compte d'aquesta la totalitat de les obligacions, indemnitzacions i responsabilitats que neixin derivats d'aquell.
- En el cas de vaga legal, l'empresa es compromet a adoptar les mesures necessàries per a garantir en tot moment la correcta prestació del servei. Haurà de mantenir informat de manera permanent a l'Ajuntament de Mataró sobre les incidències i desenvolupament de la vaga. L'empresa haurà de presentar un informe, en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores.
- L'empresa aportarà còpies dels RLC i RNT de cotització a la Seguretat Social assenyalant als mateixos el personal que correspongui a la prestació dels serveis contractats, quan siguin requerits per l' Ajuntament de Mataró.
- Si l'empresa té al seu poder les claus del domicili dels beneficiaris del servei, la responsabilitat de l'ús que se'n pugui fer recaurà sobre l'empresa adjudicatària. Tanmateix,serà preceptiu que l'empresa adjudicatària faciliti còpia del document de cessió de claus signat pel beneficiari del servei i comuniqui mensualment per escrit al Servei de Benestar Social la relació dels beneficiaris del servei dels que disposa de joc de claus.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	13/28	

- Les empreses adjudicatàries seran responsables de vetllar pel correcte compliment de la prestació del Servei, prohibint als seus treballadors que acceptin qualsevol mena de gratificació, donació o contraprestació econòmica de cap mena per part dels beneficiaris del servei, ni dels seus familiars. Així mateix els treballadors no es faran càrrec de la custòdia de cap pertinença de la persona beneficiària i/o de qualsevol membre del nucli de convivència.
- En cap cas el personal d'atenció directe o altres professionals vinculats laboralment amb l'empresa adjudicatària podrà entrar en el domicili sense que hi sigui el titular beneficiari del servei.
- L'empresa adjudicatària no podrà encomanar la prestació del servei al personal que tingui alguna vinculació de parentiu (fins al segon grau d'afinitat i/o tercer grau de consanguinitat) amb el destinatari del servei.
- Col·laborar amb l'Ajuntament en l'atenció de situacions d'emergència en el terme municipal
- Presentar a l'Ajuntament de Mataró, per al seu vist-i-plau, qualsevol modificació del projecte presentat inicialment.
- Disposar de la infraestructura tecnològica, sistemes d'agregació de dades i d'informació necessàries per a la prestació del servei en els termes estipulats en aquest plec
- L'empresa adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés a temps real al seu aplicatiu informàtic de gestió del SAD al personal que designi l'Ajuntament de Mataró amb la finalitat de poder consultar el contingut de l'expedient de les persones usuàries del SAD Mataró i també verificar les dades referents a la producció del servei i al compliment dels requeriments demanats en el present plec de condicions.
- Utilitzar les aplicacions informàtiques de gestió de la informació per la prestació i seguiment del servei que determini l'Ajuntament de Mataró.
- Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària controlar l'assistència de cadascun dels seus treballadors als diferents domicilis dels usuaris de SAD mitjançant un Sistema Informàtic de Control Horari (SICH) detallat i precís que permeti garantir el control i la monitorització a distància de la presència física i dedicació de cada Treballadora Familiar (TF) i Auxiliar de la Llar (ALL), en cada domicili dels usuaris atesos tots els dies de servei, i que permeti acreditar diàriament el compliment d'aquesta assistència i dedicació efectiva d'hores reals prestades als màxims responsables de l'Administració.
- El SICH a implantar ha de ser totalment transparent i ha de permetre la visualització objectiva de totes les dades i registres de forma similar, tant als responsables de l'Administració, com als responsables de l'empresa adjudicatària prestadora dels SAD. Per tant, ha de constar, com a mínim, de les següents prestacions:
 - a) Una base de dades resident a internet, permanentment actualitzada i accessible les 24 hores / 365 dies de l'any, que permeti accedir a les dades i consultes des de qualsevol ordinador o dispositiu amb navegador – accessible via internet – que mostri tots els registres d'entrada i sortida de cada TF i ALL a temps real i actualitzats de forma constant.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	14/28	

b) Els fitxatges d'entrada i de sortida en cada domicili dels usuaris/àries hauran de realitzar-se mitjançant un sistema que l'Ajuntament autoritzi sense cap cost per a l'usuari/ària ni cap cost per l'Administració.

c) Amb la possibilitat d'establir planificacions prèvies (periòdiques i puntuals) de serveis a prestar individualment de cadascun de les TF i ALL en cada domicili del usuari/ària, d'acord al seu horari diari previst i planificat; amb l'opció de poder facilitar una interface diària amb les dades de les pròpies aplicacions de gestió i planificació del SAD que disposi l'empresa adjudicatària del SAD per gestionar el seu personal i els serveis a atendre.

d) Amb possibilitat també de controlar serveis no planificats de prestació SAD (urgències d'última hora, etc.)

e) Amb la possibilitat de generar alertes/alarmes (preavisos on-line que una determinada planificació d'entrada i/o sortida d'una TF o ALL en un domicili d'usuari concret, no s'ha complert dins d'un marge de temps prudencial (exemple: 30 minuts), i per tant, en cas de no assistència d'una TF o ALL en un temps mínim convenient i determinat dins la seva planificació, dita alarma ha de permetre facilitar una immediata detecció a temps de la no assistència de la professional al domicili de l'usuari/ària dintre del temps previst, i permeti al supervisor i coordinador de les professionals d'atenció directe de l'empresa adjudicatària poder establir mesures correctores per a substituir el personal que no assisteix al seu servei planificat (baixes imprevistes) en el menor temps possible i faciliti que el SAD no es deixi de prestar o es presti amb uns mínims necessaris.

f) Amb la possibilitat de registrar de forma fàcil possibles comentaris i explicacions ("notes") a temps real i on-line per part dels supervisors i responsables de les empreses adjudicatàries de SAD sobre possibles alteracions/modificacions puntuals del servei o altres situacions que es puguin produir en els registres de les professionals d'atenció directe en els domicilis dels usuaris/àries sobre les pròpies planificacions o marcatges concrets de cada SAD (permetent inclús adjuntar un document PDF amb informació addicional sobre la modificació puntual del SAD), així com la seva immediata i fàcil visualització per part dels responsables de l'Administració.

g) Amb la possibilitat de verificar de forma fàcil la veracitat i autenticitat dels registres/marcats de les TF i ALL, mitjançant la identificació prèvia de les professionals corresponents, a través d'una gravació d'àudio (en la qual respongui a preguntes concretes que es desitgin formular per part de l'Administració).

h) Amb la possibilitat d'exportació immediata de totes les dades i registres a fulls de càlcul, a més a més de facilitar la confecció de diversos tipus de resums sobre el total de serveis atesos, hores de dedicació de SAD prestades i justificades per a diversos períodes que es desitgin sol·licitar (ja sigui per a cadascun o per grups de diversos usuaris/àries, professional d'atenció directe, dies de la setmana, mesos, horaris diürns i nocturns, lots o zones d'actuació, etc.). En definitiva, una Interface de consulta que faciliti la confecció dels resums de serveis atesos i d'hores de dedicació reals efectuats dels SAD contractats que sol·licitin els responsables de l'Administració, segons les seves necessitats de seguiment i control del nivell d'execució del servei.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	15/28



i) Amb la integració amb una central de comunicació d'incidències/deficiències relatives al servei, que permeti una ràpida i eficaç comunicació d'incidències/deficiències relatives al servei per part del personal de l'Administració en cada domicili dels usuaris/àries dirigides als supervisors i responsables de l'empresa adjudicatària de SAD, que faciliti un adequat seguiment del procés i estat en que es troba la resolució de la incidència comunicada, així com del temps transcorregut per a la seva efectiva resolució.

j) Amb la possibilitat de disposar de indicadors de qualitat percebuda del servei (avaluacions sobre el nivell de satisfacció del servei, en base a enquestes sintètiques i estructurades) per part del personal i responsables que autoritzi l'Administració.


k) Amb la possibilitat de disposar d'un Quadre de Comandament Integral, que indiqui de forma resumida i gràfica un resum d'indicadors (serveis atesos, hores prestades, incidències resoltes i temps de resolució, qualitat percebuda, etc.) que es consideri rellevant per part dels responsables de l'Administració per a un període de temps a escollir, a més a més de representar els canvis de tendència respecte a indicadors de períodes anteriors.

- Les professionals d'atenció directa de l'empresa adjudicatària de SAD hauran de trobar-se cada dia de forma puntual al domicili de l'usuari/ària i complir l'horari establert per al seu servei assignat, ja sigui un servei planificat o no planificat (urgent).
- L'empresa adjudicatària ha de facturar d'acord amb les hores efectives realment prestades i justificades segons els serveis atesos i les hores efectivament prestades i justificades de prestació a cada usuari/ia respecte dels serveis aprovats per l'Administració, i d'acord amb els preus adjudicats aplicables en cada moment resultant de l'oferta presentada. Els responsables de l'Administració es reserven el dret de retribuir únicament els serveis atesos i les hores efectives realment prestades i justificades de prestació a cada usuari/ària respecte als serveis aprovats per l'Administració, d'acord amb el preus adjudicats (laborable, festiu, etc.) aplicables en cada moment resultant de la oferta presentada per la empresa adjudicatària del SAD.
- Per tant, l'empresa adjudicatària del SAD, a més a més de no percebre els serveis no atesos i hores no prestades i no justificades (en el cas que la prestació efectiva real sigui inferior als serveis i hores mínimes establertes i acordades per l'Administració), podrien haver de respondre davant els responsables de l'Administració per incompliment injustificat dels serveis i dedicació d'hores establerts per a cada usuari/ària. Aquest previsió de no abonament de serveis no prestats inclou les renúncies a la prestació d'hores de SAD efectuades directament pels usuaris o els seus representants legals.

10. SUBCONTRACTACIÓ

La prestació ha de ser executada directament per l'empresa, per la qual cosa no podran concertar amb tercers la realització parcial de la prestació objecte d'aquesta contractació.

11. EXECUCIÓ SIMULTÀNIA D'ALTRES SERVEIS

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	16/28	

El Servei de Benestar social, podrà executar simultàniament, per si o per tercers, altres serveis conjuntament als sol·licitats en aquest contracte (menjars a domicili, teleassistència, programa d'arranjaments a la llar etc). En tal cas l'empresa adjudicatària facilitarà i complirà el que determini el Servei de Benestar social de l'Ajuntament de Mataró per tal de coordinar el bon desenvolupament de les diferents actuacions portades a terme en el seu conjunt en el domicili .

12. POTESTATS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

12.1 Potestats de l'Ajuntament:

Control i seguiment del contracte

L'Ajuntament de Mataró té la prerrogativa de dirigir, interpretar, resoldre els dubtes que ofereixi el compliment d'aquesta contractació.

El Servei de Benestar Social de l'Ajuntament realitzarà la coordinació, el control i seguiment de la prestació contractada i la seva avaluació i, a aquests efectes, podrà dictar les instruccions oportunes per al correcte compliment d'aquest i demanar la presentació de documentació justificativa pertinent.

El servei contractat estarà sotmès permanentment a la inspecció i vigilància del Servei de Benestar Social de l'Ajuntament, així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut de les empreses. L'Ajuntament podrà verificar el correcte funcionament i/o qualitat del servei prestat per part de l'empresa mitjançant una empresa externa.


Les incidències que puguin sorgir entre l'Ajuntament i l'empresa en l'execució del contracte, per diferències en la interpretació del que s'ha convingut o per la necessitat de modificar les condicions contractuals, es tramitaran mitjançant un expedient contradictori. Llevat que motius d'interès públic ho justifiquin o la naturalesa de les incidències ho requereixi, la tramitació d'aquestes últimes no determina la paralització del contracte.

Modificació del contracte

L'Ajuntament de Mataró podrà modificar la present contractació d'acord amb el que estableix la normativa aplicable i en concret:

- variar el calendari, els dies, els horaris i el lloc de prestació del servei, en funció de les necessitats existents en cada moment.
- reduir i/o ampliar el funcionament del servei en funció de la demanda.
- modificar la franja de copagament del servei que es fixi amb les persones usuàries, d'acord amb el que s'estableixi a nivell d'organització municipal, a l'aprovació dels pressupostos municipals i a les ordenances fiscals reguladores del impostos, les taxes i els preus públics de l'Ajuntament de Mataró, i a les modificacions de la normativa en el que afecti total o parcialment al Servei.

En el cas que les esmentades variacions alterin el preu del contracte, es procedirà a la modificació d'aquesta contractació d'acord amb el preveu el text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic. En qualsevol cas, totes les modificacions del contracte que s'acordin es faran mantenint l'equilibri econòmic del preu del contracte. Aquestes modificacions no podran

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	17/28	

superar el 20 % del preu d'adjudicació.

12.2. Obligacions:

L'Ajuntament de Mataró per la seva banda:

- Complirà amb les obligacions que es derivin del contracte.
- Comunicarà a les persones usuàries del servei l'obligatorietat de facilitar l'accés al domicili als/ a les professionals amb la finalitat de garantir-ne la prestació efectiva i que han de permetre als/a les professionals realitzar una comunicació telefònica o mitjançant altres sistemes tecnològics – que acrediti la seva assistència i que no generi cap cost per a la persona usuària del servei.
- Garantirà l'autonomia de gestió de l'empresa en els marges de les condicions definides en els plecs de condicions tècniques.
- Abonar l'import de les factures presentades per import dels serveis realitzats, d'acord amb el que estableix aquest plec.

13 COMISSIÓ DE SEGUIMENT

Es crearà una comissió tècnica de seguiment formada pel/la Cap del Servei de Benestar Social o tècnic en qui delegui, el/la cap de la secció de l'Agència d'Atenció a les Dependències i un representant de l'empresa.

La comissió de seguiment es reunirà cada semestre per avaluar el compliment del plec de condicions i podrà proposar les mesures adients per adequar i millorar la prestació del servei.

14 .CONDICIONS ECONÒMIQUES. PRESSUPOST, EXISTÈNCIA DE CRÈDIT.

14.1. Pressupost i existència de crèdit.

El pressupost que haurà de servir de base a la contractació és de **4.332.571,76.-EUR., més 236.027,54-EUR. d'IVA**, pels dos anys de durada del contracte.


El pressupost establert està associat al volum de negoci segons les hores de servei:

	Base imposable	IVA	total
Gener-desembre 2023	2.166.285,88 €	118.013,77 €	2.284.299,65 €
Gener-desembre 2024	2.166.285,88 €	118.013,77 €	2.284.299,65 €
TOTAL	4.332.571,76 €	236.027,54 €	4.568.599,30 €

La despesa anirà a càrrec de l'aplicació pressupostària 820201/231310/22799 de contractació de serveis de l'Agència d'atenció a les persones amb dependència del pressupost municipal del exercicis 2023 i 2024.

El pressupost del contracte resta condicionat a l'existència de crèdit adequat i suficient i a l'aprovació del pressupost municipal de l'Ajuntament de Mataró dels exercicis pressupostaris corresponents. .

El pressupost podrà ser modificat en atenció a l'evolució de les necessitats del servei objecte del contracte i a la demanda d'acord amb la disponibilitat pressupostària.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	18/28	

14.2. Preu.

El preu unitari màxim per unitat de servei prestat en dies laborables (de dilluns a divendres), s'estableix, per al període 2023-2024, en:

Unitat de servei domiciliari d'atenció a la persona (sense IVA)	20,35 €
Unitat de servei domiciliari de suport a la llar (sense IVA):	17,68 €
*Unitat de servei domiciliari d'atenció a la persona - nocturn/festiu (sense IVA):	25,43 €

* Amb caràcter excepcional i, per necessitats del servei, es podrà requerir la prestació dels serveis d'atenció a domicili en dies festius i en horari nocturn, amb els preus unitaris màxims establerts, que s'indica en el quadre anterior.

S'aplicarà el tipus impositiu d'IVA vigent en el moment de la meritació del servei. Els tipus impositius d'IVA vigents actualment són:

4% serveis d'atenció domiciliària en el marc de la llei de les Dependències

10% resta de serveis d'atenció domiciliària social.

Els preus màxims per unitat de servei inclou en el cost salarial, baixes, substitucions, absentisme, coordinació, supervisió, formació, equips de protecció i EPIS, vestuari, maquinària/ajudes tècniques, mòbils fixatges, cost del sistema informàtic (SICH) i de control presencial i de les auditories externes, despeses generals i de gestió, benefici industrial i altres despeses derivades de l'execució del servei.


Els preus unitaris podran ser millorats en les ofertes econòmiques presentades per les empreses licitadores, i en cap cas podrà superar l' import màxim indicat.

Es consideraran presumptament desproporcionades o temeràries les ofertes que siguin inferiors al 5,5% dels preus màxims indicats.

L'Ajuntament de Mataró podrà fixar una franja de copagament del servei amb les persones usuàries. En aquest supòsit les persones usuàries pagaran la part del servei que els correspongui directament a l'empresa, la qual els facturarà en la forma que tinguin acordada. En el moment d'aquesta contractació, l'import que han d'assumir les persones usuàries del servei és del 67%.

14.3 Incidències

- En el supòsit que els serveis justificats mitjançant el sistema informàtic de control horari siguin inferiors als serveis inclosos en la relació, l'Ajuntament de Mataró, amb caràcter excepcional, farà les comprovacions oportunes per tal de verificar amb la persona usuària del mateix la realització efectiva dels serveis no justificats.
- Quan havent-se personat el professional del servei d'atenció a domicili en el lloc on s'ha

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	19/28	

de prestar el servei i per causes no imputables a l'empresa, aquest no es pugui prestar per no haver estat possible l'accés (famílies en risc, problemes de salut mental, demències i altres situacions anàlogues.) l'Ajuntament de Mataró farà les comprovacions oportunes per tal d'acreditar i/o justificar aquesta circumstància. Es facturaran quan quedin suficientment acreditades i/o justificades aquestes circumstàncies. Si es tractés de serveis prestats en règim de copagament amb la persona usuària, l'Ajuntament abonarà la franja de copagament que hagués repercutit en el cas que no s'hagués pogut prestar el servei per aquestes causes.

15. FORMA DE PAGAMENT

L'empresa presentarà mensualment abans del dia 5 de cada mes, en el format digital que s'estableixi, la relació descriptiva dels serveis prestats durant el mes anterior i que com a mínim inclourà: el nom, cognoms i DNI de la persona usuària, dates de demanda i d'inici del servei, tipologia del servei, tipus de copagament i total de serveis rebuts al mes per usuari i tipologia i qualsevol altra dada que el Servei de Benestar Social estableixi amb la finalitat de validar els serveis. Als efectes de seguiment i control del servei, l'Ajuntament de Mataró podrà ampliar el contingut de la relació descriptiva del servei i/o establir les aplicacions informàtiques o mitjans telemàtics per a facilitar-ne el lliurament. El Servei de Benestar Social revisarà els serveis mensuals inclosos en la relació descriptiva presentada per l'empresa i validarà o indicarà les modificacions que calgui en relació amb els serveis efectivament prestats.

Una vegada validat el contingut de la relació descriptiva els serveis, l'empresa presentarà la factura mitjançant el registre electrònic d'acord amb els serveis mensuals validats i realitzats.

La factura haurà d'indicar de forma desglossada el total de serveis prestats per tipus de SAD, per tipologia (TF i ALL) i per tipus de copagament una vegada fetes les comprovacions corresponents descrites en el paràgraf anterior.

El Servei de Benestar Social de l'Ajuntament conformarà les factures, els serveis continguts en les quals hauran de coincidir amb la relació descriptiva dels serveis prestats i els serveis justificats mitjançant el sistema informàtic de control horari o qualsevol altre que s'acordi.

Quan els serveis facturats no siguin coincidents els validats pel Servei de Benestar Social segons la relació descriptiva acordada, es retornarà la factura pel proveïdor per la seva esmena.

En tots els casos, les empreses hauran de resoldre les incidències relacionades amb la facturació mensual del servei en el termini màxim de 3 dies hàbils a comptar des del dia següent a la comunicació d'aquestes per part de l'Ajuntament. En cas contrari, l'Ajuntament de Mataró procedirà a retornar les factures.

Excepcionalment, pel que fa a la facturació dels serveis prestats durant el mes de desembre de cada exercici, l'empresa haurà de complir el protocol i terminis que indiqui el Servei de Benestar Social per garantir el compliment del Calendari de tancament pressupostari que l'Ajuntament de Mataró aprovi i de les condicions establertes en els acords de finançament extern dels serveis d'atenció domiciliària .

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	20/28



16. DURADA DEL CONTRACTE

La prestació del servei s'iniciarà a partir de l'endemà de la signatura del corresponent contracte amb una durada de dos anys. Es preveu la possibilitat de pròrroga per mutu acord de les parts, manifestat de forma expressa abans de la seva finalització, per un termini de com a màxim dos anys addicionals.

17. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES PROPOSICIONS

L' adjudicació del contracte es realitzarà segons els següents criteris iguals per cadascun dels lots:

1. Criteris avaluables de forma automàtica

Oferta econòmica: Preu/hora ofertat X hores previstes (per cada tipologia d'hores de cada lot). Es puntuarà el sumatori respecte al pressupost total de la licitació per lot.	49
Oferta d'hores anuals de formació, a partir d'un mínim de 20 hores i un màxim de 40 hores per treballador, segons les següents categories professionals: Treballador/a familiar i/o assimilat; Coordinador/a tènic/a; auxiliar de llar.	1,80 0'90 0,30
TOTAL PUNTUACIÓ MÀXIMA	52

2. Criteris que depenen d'un judici de valor: 48 punts.

En aquest apartat, per cada indicador es valoraran dos aspectes:


- Per una banda el **nivell de concreció i coherència** del projecte, amb tres graus de puntuació diferent:

- Nivell òptim de concreció i coherència
- Informació bàsica i generals
- Informació deficient o irrellevant

- Per altra banda les **propostes de millora** presentades, respecte al que s'estableix en el plec de condicions tècniques, amb tres graus de puntuació diferent:

- Presenta la proposta de millora més òptima respecte el plec
- Presenta millores respecte el plec
- No aporta millores respecte el plec

--	--

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	21/28	

Organització general del servei	Fins a 32 punts	
Descripció de protocols i procediments. Fins a 7 punts. Es valorarà la proposta tècnica en relació als protocols i procediments d'acollida, seguiment i tancament de la intervenció / baixa del servei. Es puntuarà conforme als paràmetres que es detallen a continuació:	Nivell òptim de concreció i coherència aportant la proposta de millora més òptima respecte al plec	7
	Informació bàsica i general aportant millores respecte al plec	3,5
	Informació deficient o irrellevant sense aportar millores respecte al plec	0
Mecanismes de coordinació interna. Fins a 2 punts. Es valorarà la proposta tècnica en relació als sistemes de coordinació interna establerts a l'empresa. Es puntuarà conforme als paràmetres que es detallen a continuació:	Nivell òptim de concreció i coherència aportant la proposta de millora més òptima respecte al plec	2
	Informació bàsica i general aportant millores respecte al plec	1
	Informació deficient o irrellevant sense aportar millores respecte al plec	0
Coordinació tècnica amb el personal d'atenció directa. Fins a 4 punts. Es valoraran les millores proposades sobre el sistema de coordinació entre la figura del coordinador/a tècnic/a i el personal d'atenció directe, respecte al mínim indicat al plec de condicions tècniques. Es puntuarà conforme als paràmetres que es detallen a continuació:	Nivell òptim de concreció i coherència aportant la proposta de millora més òptima respecte al plec	4
	Informació bàsica i general aportant millores respecte al plec	2
	Informació deficient o irrellevant sense aportar millores respecte al plec	0
Supervisió del personal. Fins a 3 punts. Es valorarà la proposta tècnica en relació a la supervisió de les tasques i l'activitat realitzada per la prestació del servei en els domicilis. Es puntuarà conforme als paràmetres que es detallen a continuació:	Nivell òptim de concreció i coherència aportant la proposta de millora més òptima respecte al plec	3
	Informació bàsica i general aportant millores respecte al plec	1,5
	Informació deficient o irrellevant sense aportar millores respecte al plec.	0
Mecanismes de coordinació externa. Fins a 3 punts. Es valoraran els sistemes proposats de coordinació externa respecte a la relació amb l'Ajuntament de Mataró i amb la xarxa comunitària. Es puntuarà conforme als paràmetres que es detallen a continuació>:	Nivell òptim de concreció i coherència aportant la proposta de millora més òptima respecte al plec	3
	Informació bàsica i general aportant millores respecte al plec	1,5
	Informació deficient o irrellevant sense aportar millores respecte al plec	0
Gestió situacions urgència. Fins a 5 punts Es valorarà la proposta tècnica per la gestió de les situacions d'urgència. Es puntuarà conforme als	Nivell òptim de concreció i coherència aportant la proposta de millora més òptima respecte al plec	5
	Informació bàsica i general aportant	

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	22/28



paràmetres que es detallen a continuació:	millors respecte al plec Informació deficient o irrellevant sense aportar millors respecte als plecs	2,5 0
Sistemes de control de presència. Fins a 4 punts. Es valoraran les millors proposades sobre el sistema de control de presència respecte al mínim indicat al plec de condicions tècniques. Es puntuarà conforme als paràmetres que es detallen a continuació:	Nivell òptim de concreció i coherència aportant la proposta de millora més òptima respecte al plec Informació bàsica i general aportant millors respecte al plec Informació deficient o irrellevant sense aportar millors respecte als plecs	4 2 0
Sistema de resolució d'incidències. Fins a 4 punts. Es valoraran els sistemes proposats per la resolució de les incidències tenint en compte tant les incidències imputables a les persones beneficiàries com les incidències imputables a l'empresa. Es puntuarà conforme als paràmetres que es detallen a continuació:	Nivell òptim de concreció i coherència aportant la proposta de millora més òptima respecte al plec Informació bàsica i general aportant millors respecte al plec Informació deficient o irrellevant sense aportar millors respecte als plecs	4 2 0
Organització recursos humans	Fins a 4 punts	
Sistemes de distribució d'usuaris per treballador i territori. Fins a 4 punts. Es valorarà la compactació dels horaris dels/de les treballadors/res així com la concentració en zones de proximitat dels serveis que realitza cada professional. Es puntuarà conforme als paràmetres que es detallen a continuació:	Nivell òptim de concreció i coherència aportant la proposta de millora més òptima respecte al plec Informació bàsica i general aportant millors respecte al plec Informació deficient o irrellevant sense aportar millors respecte als plecs	4 2 0
Registre i sistematització de la informació	Fins a 4 punts	
Registre i sistematització de la informació. Fins a 4 punts Es valoraran les diferents eines utilitzades per al registre de l'activitat realitzada, que proporcionin els informes i memòries pertinents. Es puntuarà conforme als paràmetres que es detallen a continuació:	Nivell òptim de concreció i coherència aportant la proposta de millora més òptima respecte al plec Informació bàsica i general aportant millors respecte al plec Informació deficient o irrellevant sense aportar millors respecte als plecs	4 2 0

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	23/28



Sistema d'avaluació i garantia de qualitat	Fins a 4 punts	
Sistema d'avaluació i garantia de qualitat. Fins a 4 punts Es valoraran els diferents sistemes de recollida d'indicadors que permetin avaluar la prestació i qualitat del servei. Es puntuarà conforme als paràmetres que es detallen a continuació:	Nivell òptim de concreció i coherència aportant la proposta de millora més òptima respecte al plec	4
	Informació bàsica i general aportant millores respecte al plec	2
	Informació deficient o irrellevant sense aportar millores respecte als plecs	0
Innovació en les propostes d'intervenció	Fins a 4 punts	
Innovació en les propostes d'intervenció. Fins a 4 punts Es valoraran les propostes en el marc de l'atenció a les persones beneficiàries, que incorporin les noves tecnologies, metodologies d'intervenció innovadores o models predictius. Es puntuarà conforme als paràmetres que es detallen a continuació:	Nivell òptim de concreció i coherència aportant la proposta de millora més òptima respecte al plec	4
	Informació bàsica i general aportant millores respecte al plec	2
	Informació deficient o irrellevant sense aportar millores respecte als plecs	0
TOTAL PUNTUACIÓ MÀXIMA	48	

PUNTUACIÓ TOTAL

BLOC CRITERIS	PUNTUACIÓ MÀXIMA
1. Criteris avaluable de forma automàtica	52
2. Criteris avaluable segons judici de valor	48
TOTAL	100

Per tal poder d'adherir-se a aquesta contractació les persones físiques o jurídiques que presentin les proposicions hauran d'obtenir la puntuació mínima de 35 punts a l' apartat 2)

Les empreses hauran de presentar les ofertes estructurades segons s'assenyala en els criteris tècnics a valorar i ,no podran sobrepassar de les 40 pàgines a lletra "Times New Roman mida 11, amb justificació normal. Ha d'estar correctament paginat i amb el corresponent índex.

Si es considera d'interès aportar qualsevol informació que superi aquesta extensió es podrà afegir com a annex a la proposta, i tindrà caràcter complementari.

Tota aquella informació addicional a la demanada en aquesta clàusula no serà valorada.

Cal tenir en compte que els requisits definits al plec de clàusules tècniques es consideren "mínims obligatoris" de compliment indispensable per l'empresa que resulti adjudicatària. Així doncs, les propostes es valoraran i puntuaran en funció de la millora que representin respecte als mínims obligatoris establerts al plec tècnic. En cas que es consideri que la proposta no presenta cap millora, la puntuació per l'apartat serà de 0 punts per als criteris no automàtics o sotmesos a judici de valor.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	24/28



El contracte s'adjudicarà a l'empresa que hagi obtingut la millor puntuació.

En cas d'igualació de proposicions més avantatjoses des del punt de vista dels criteris objectius d'adjudicació, s'adjudicarà el contracte a la proposició que resulti d'aplicar els següents criteris de preferència:

1r) A favor de les proposicions presentades per empreses que en el moment d'acreditar la seva solvència tècnica tinguin en la seva plantilla un número de treballadors amb discapacitats superior al 2% i en funció del percentatge.

2n) A favor de les proposicions d'empreses dedicades específicament a la promoció i inserció laboral de persones en situació d'exclusió social, segons els criteris i requisits establerts a la LCSP.

3r) A favor de la proposició que compregui l'oferta econòmica més baixa.

4t) En cas de seguir persistint l'empat després d'aplicar tots els criteris precedents, es decidirà l'adjudicació, entre elles, per sorteig.

18. CONDICIONS D'ESPECIAL EXECUCIÓ DE CARÀCTER SOCIAL I OBLIGACIONS DELS CONTRACTISTES.

1.- Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual.

L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

2.- Pla d'igualtat o mesures d'igualtat.


L'empresa contractista, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el Pla d'igualtat entre homes i dones que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte i, en el cas que no hi estigui legalment obligada a l'elaboració d'aquest pla, ha de presentar les mesures aplicables per assolir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'àmbit laboral, eliminar estereotips i fomentar una igualtat efectiva i real entre dones i homes.

3.- Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe.

L'empresa contractista ha d'entregar un pla que detalli les mesures per prevenir, evitar i erradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Aquestes mesures han de consistir, com a mínim, en campanyes informatives que detallin què són conductes d'assetjament sexual o per raó de sexe; accions formatives i la designació de persones de referència que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes o per orientació sexual o identitat de gènere. L'empresa contractista ha d'aplicar mesures de protecció específica:

- De les persones professionals contra l'assetjament sexual o per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de superiors o resta de personal.
- De les persones professionals contra l'assetjament sexual o per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones usuàries.
- De les persones usuàries contra l'assetjament sexual o per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones professionals.

L'empresa contractista ha d'aplicar mesures de protecció específica de les persones professionals contra l'assetjament sexual i per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	25/28	

usuàries, així com adoptar les mesures de formació al personal per detectar millor les situacions de violència masclista o per orientació sexual o identitat de gènere que pateixen les persones usuàries finals.

En el termini de deu dies posteriors a la formalització del contracte l'empresa ha de lliurar a la persona responsable del contracte el Pla d'igualtat o mesures en relació amb les persones treballadores que executen el contracte que ha d'incloure les mesures per prevenir, evitar i erradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, d'orientació o de gènere, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte.

4.- Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBI.

L'empresa contractista ha d'aportar, en el termini màxim de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, el protocol o pla d'actuació que aplicarà en l'execució del contracte per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBI, tant si és el cas entre el personal que executa el contracte com entre les persones destinatàries de la prestació. Les mesures poden consistir en formació en continguts relacionats amb les discriminacions que poden patir les persones LGTBI i en el coneixement de la diversitat pel que fa a l'orientació sexual, la identitat de gènere i l'expressió de gènere.

5.- Comunicació inclusiva.

L'empresa contractista ha de garantir:


- que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzen llenguatge o imatges sexistes, que no atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol tipus, els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura pel medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.
- l'ús d'una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences, o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- en les seves comunicacions derivades de l'execució del contracte, evitar l'exaltació de la violència i fomentar la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

19. REGIM SANCIONADOR

Les infraccions en l'execució del contracte es classificaran en lleus, greus i molt greus, d'acord amb la següent classificació:

1.- Falta lleu :

- Defectuós compliment de les obligacions assenyalades en aquest plec i no solucionar-les en el termini assenyalat per l'Ajuntament.
- Incomplir la proposta presentada a la licitació en matèria de política de contractació, estabilitat i menor rotació.
- El tracte incorrecte amb les persones usuàries del servei o als professionals de l'Ajuntament de Mataró.
- El retard en la prestació del servei que no suposi la paralització d'aquest.
- La no presentació, en els terminis acordats, de la documentació sol·licitada per escrit o d'aquella que sigui d'obligada presentació i estipulada en aquest Plec


CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	26/28	

2.-Falta greu:

- L' incompliment de les obligacions assenyalades en aquest plec.
- Atendre les demandes de l'Ajuntament fora del temps de resposta assenyalat en cada cas.
- No aportar el personal d'execució del servei i/o administratiu i de coordinació, o no substituir-lo quan sigui necessari.
- Incomplir el pla de formació presentat a la licitació.
- No comunicar de forma immediata qualsevol canvi o incidència que tingui lloc durant la prestació del servei, inclosos els canvis de personal.
- No facilitar els informes mensuals d'evolució de cada cas
- Incomplir l'obligació de continuar la prestació del servei una vegada extingit el contracte i fins que una altra empresa se'n faci càrrec .
- La reiteració en els retards en la prestació del servei, que hagin donat lloc a dos advertiments i que afectin a la regularitat i continuïtat de la prestació.
- Desconsideració a les persones usuàries del servei o amb els professionals de l'Ajuntament.
- Excloure de la prestació del servei, sense causa justificada, a tota persona que reuneixi els requisits inclosos en el present plec.
- L' incompliment dels acords i resolucions de l'Ajuntament sobre variacions en la prestació del servei.
- La vulneració del deure de guardar secret professional respecte dels assumptes i dades personals que es coneguin arrel de les activitats que es realitzin en la prestació dels servei.
- En general, l' incompliment greu dels deures i de les obligacions amb la persona usuària i amb l'Ajuntament, així com la comissió de tres faltes lleus en el transcurs de sis mesos de prestació de servei

3.- Molt greu:

- Les paralitzacions o interrupcions en la prestació del servei.
- No facilitar la informació requerida o presentar-la incompleta o falsejada.
- Prestar el servei amb treballadors que no tinguin la categoria professional requerida.
- Cedir o subcontractar, total o parcialment, el contracte sense la prèvia autorització expressa de l'Ajuntament.
- L'abandonament del servei sense causa justificada.
- La falsedat o falsificació de les dades corresponents a les activitats desenvolupades.
- Les ofenses verbals o el tractament vexatori greu a la persona usuària.
- No prestar el servei amb la continuïtat, la regularitat i la diligència degudes i/o

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	27/28	

contràriament a la manera disposada en els plecs de condicions

- No retribuir al personal destinat al servei conforme al conveni col·lectiu vigent del sector d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya.
- Incomplir qualsevol de les obligacions laborals, salarials, de Seguretat Social, de prevenció de riscos laborals i fiscal que li corresponen.
- Qualsevol conducta constitutiva de delictes.
- Incomplir les directrius que es reserva l'Administració en l'acompliment del servei o impedir que aquesta pugui desenvolupar les funcions de fiscalització i de control que li són pròpies.
- L'acumulació o reiteració de tres faltes greus en els transcurso de sis mesos de prestació de servei.
- La utilització de la relació amb les persones usuàries per a obtenir beneficis de caràcter comercial o no vinculades directament a la prestació del servei.


Les sancions previstes per les infraccions en l'execució del contracte son les següents:

- Faltes lleus: les faltes lleus es sancionaran amb una multa de fins a 601,01 euros.
- Faltes greus: les faltes greus es sancionaran amb multes des de 601,02 euros fins a 3.005,06 euros.
- Faltes molt greus: les faltes molt greus es sancionaran amb la resolució del contracte i/o amb multes des de 3.005,07 euros fins a 6.010,12 euros.

Si l'Ajuntament considera que la infracció pogués ser constitutiva de delictes o falta, passarà el tant de culpa a la jurisdicció corresponent.

Les sancions per qualsevol tipus d'infraccions s'imposaran amb la instrucció prèvia de l'expedient oportú, en el qual s'incoarà d'ofici, a proposta dels serveis municipals o a instància dels ciutadans. En tot cas, es donarà audiència a l'adjudicatari durant el termini de deu dies per a la presentació de possibles al·legacions. Així mateix es practicarà la informació i proves necessàries per la justificació dels fets i s'observaran les garanties jurídic-administratives prescrites per la legislació vigent.

Maria Gil i Amaya
Cap del Servei de Benestar Social

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Data i hora	07/07/2022 14:00:28	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7D2UJ2BNWSUWGMVQ5F4BCWM4	Pàgina	28/28	