



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.

El contracte s'adjudicarà a tres empreses (en endavant, les empreses) que gestionaran el servei mitjançant la seva divisió en tres lots distribuïts en funció del volum de negoci (hores anuals) que a continuació es descriu. Aquesta divisió en lots prové del sistema utilitzat per l'Ajuntament de Mataró fins a l'actualitat per a la prestació del servei de SAD. La divisió en lots té per finalitat el foment del desenvolupament de la petita i mitjana empresa en el sector de l'atenció a les persones i comporta que cada empresa només pugui optar a la licitació d'un dels tres lots oferts.

El nombre d'hores previstes en aquesta licitació per cada lot i anualitat és el següent:

Tipus hores	LOT 1		LOT 2		LOT 3	
	hores		hores		hores	
	anuals	total 2022-23-24	anuals	total 2022-23-24	anuals	total 2022-23-24
100% TF	89.924	269.772	78.489	235.467	44.638	133.914
33% TF	1.835	5.505	1.602	4.806	911	2.733
100% ALL	17.992	53.976	15.256	45.768	8.847	26.541
33% ALL	556	1.668	472	1.416	274	822
100% TF fest/noct	103	309	105	315	71	213
33% TF fest/noct	5	15	5	15	4	12
Totals	110.415	331.245	95.929	287.787	54.745	164.235



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

Les hores detallades en cada lot i per cada anualitat constitueixen una previsió de les hores que el Servei de Benestar Social preveu que es necessitaran per a cada lot, 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 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 les empreses. 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, més el temps dedicat al desplaçament, de la treballadora i/o auxiliar de llar al domicili de l'usuari/ària.

Amb caràcter excepcional, la prestació del servei es podrà reduir a mitja hora.

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, CARACTERISITQUES 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

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48	
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	2/35	



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 socio-comunitari.

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 promoguin, 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, estimulants 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 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.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	3/35





- 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 les empreses:

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. Les empreses hauran 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 complet, 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 que precisin uns coneixements professionals competència de personal

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	4/35





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.
- 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.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	5/35





- 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.

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 les empreses que gestionin 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:

1. 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.
2. 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.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48	
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	6/35	



3. 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.
4. Fixació dels preus en el cas de que correspongui aplicar copagament del Servei.
5. Tramitació de la comanda d'atenció a les empreses de la prestació dels serveis i recepció de confirmació del moment d'inici de la prestació.
6. Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols establerts per l'Ajuntament i les empreses.

4.2. Funcions de les empreses:

1. Rebre la comanda del servei i proposar horaris d'atenció ajustats a la franja horària de la demanda emesa pel servei de Benestar Social. Les empreses podran 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.
2. Realitzar una primera visita al domicili prèvia al inici del servei per part del treballador social (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.
3. 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.
4. Les empreses hauran 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.
5. 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:
Diferenciant-se Servei d'atenció a domicili de suport a la llar, atenció a la persona (amb distinció entre SAD social i SAD Dependència i tram de subvenció):
 - 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

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	7/35





- Visites periòdiques de seguiment del coordinador tècnic
- Nombre d'incidències imputables a l'usuari que han provocat la no realització del 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

6. Presentar amb periodicitat semestral un informe on es recullen les següents dades:

- Llistat nominal de professional 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.

7. 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.

8. 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.

9. Comunicar totes les baixes i incidències en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement

10. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei per cobrir la demanda rebuda.

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.

En aquesta franja horària, les empreses hauran d'assegurar la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de Servei, a fi d'assegurar la cobertura de la demanda.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	8/35





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.

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 les empreses 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 per cada lot 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
- Nom de l'empresa que prestarà el servei
- Identificar si es tracta d'un servei d'urgència a iniciar abans de 24h

b) Inici dels serveis

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

Les empreses notificaran per escrit abans de la prestació del servei la data d'inici, l'horari i el/la professional assignat al mateix.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48	
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	9/35	



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 les empreses (preferentment el coordinador tècnic) i la persona usuària.

d) Seguiment dels serveis prestats

Les empreses designaran una persona responsable del servei i els/les coordinadors/es tècnics/ques del servei.

La persona responsable designada per les empreses serà el coordinador de la gestió, referent de les empreses i 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 les empreses 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, auxiliars de geriatría, coordinant la seva tasca així com també de les auxiliars de neteja. La periodicitat de la coordinació tècnica serà com a mínim d'1 hora per cada 37 hores de servei d'atenció a la persona i 1 hora per cada 74 hores de servei de suport a la llar.

Els/les coordinadors/es tècnics/ques del servei també realitzaran les visites domiciliàries per a presentar als usuaris la treballadora familiar, auxiliars de geriatría i/o 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 tècnicament 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 les empreses per a desenvolupar les tasques de coordinació tècnica del Servei respon a:

A. Definició: Aquest professional realitza –amb autonomia, responsabilitat i iniciativa- la

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	10/35





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: Les empreses hauran de garantir que els/les coordinadors/es tècnics/ques tinguin un perfil 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 geriatría.

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 geriatría 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 Geriatría 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: Les empreses hauran 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.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	11/35





- 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 les empreses per a 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: Les empreses hauran de garantir que els professionals que prestin el servei a domicili de 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, les empreses hauran de subrogar els treballadors/es que es detallen a l'Annex I,II i III, corresponent aquests/es treballadors/es als lots 1, 2 i 3 els quals hauran de ser subrogats per les empreses que resultin adjudicatàries d'acord amb el que correspongui a cada lot.

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

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	12/35





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 les empreses elaborin 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 les empreses.

- 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 establertes mitjançant una oficina, en el municipi de Mataró als efectes de poder donar l'adequada atenció a les persones beneficiàries del servei.
- Les empreses assumiran 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. Executaran el contracte 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, les empreses 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 les empreses.

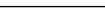
CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DEL SERVEI DE BENESTAR SOCIAL)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	13/35





- Les empreses hauran de complir el nombre d'hores diàries/anuals de servei objecte d'aquesta contractació. Serà responsabilitat de les empreses controlar l'assistència de cadascun dels seus/es professionals als domicilis de les persones usuàries.
- Garantir el 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 del objectius i la qualitat dels treballs realitzats. Així mateix, les empreses aportaran 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 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.
- 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 és 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.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	14/35





- Les empreses 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.
- Les empreses 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, les empreses hauran 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.
- 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, guants especials i 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

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	15/35





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 125 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
- Les empreses seran responsables 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. Les empreses garantirán 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 les empreses, essent a compte d'aquestes empreses la totalitat de les obligacions, indemnitzacions i responsabilitats que neixin derivats d'aquell.
- En el cas de vaga legal, les empreses es comprometen a adoptar les mesures necessàries per a garantir en tot moment la correcta prestació del servei. Hauran de mantenir informat de manera permanent a l'Ajuntament de Mataró sobre les incidències i desenvolupament de la vaga. Les empreses hauran 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.
- Les empreses aportaran còpies dels TC1 i TC2 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 les empreses tenen 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 disposen de joc de claus.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48	
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	16/35	



- 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 ple
- 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 qualsevol 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) 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.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	17/35





- 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 les empreses adjudicatàries prestadores 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 a temps real, actualitzats de forma constant.
 - b) Els fitxatges d'entrada i de sortida en cada domicili dels usuaris/àries hauran de realitzar-se mitjançant trucades de telèfon, sense cap cost per a l'usuari/ària ni cap cost per l'Administració, des dels terminals fixos o mòbils de telèfon dels propis usuaris en els seus domicilis on es presti el servei.
 - c) Amb la possibilitat d'establir planificacions prèvies (periòdiques i puntuals) de serveis a prestar individualment de cadascun de les TF 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 disposin les empreses adjudicatàries 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 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 en un temps mínim convenient i determinat dins la seva planificació, dita alarma permeti facilitar una immediata detecció a temps de la no assistència de la TF al domicili de l'usuari/ària dintre del temps previst, i permeti al supervisor i coordinador de les TF de les empreses adjudicatàries 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 un 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 seves TF 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

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	18/35





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, mitjançant la identificació prèvia de les TF 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, TF, 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.
- 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 les empreses adjudicatàries 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) 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 TF 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), efectuant una comunicació telefònica pertinent de la seva

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	19/35





assistència (una trucada, tant a l'entrar com al sortir, de cada domicili de l'usuari mitjançant el terminal telefònic que disposi el propi usuari/ària).

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 preu hora mig laborable, festiu, etc. aplicable en cada moment resultant de la oferta presentada per la empresa adjudicatària del SAD. Per tant, les empreses adjudicatàries 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. Aquesta 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.

El nombre de serveis atesos i hores efectives realment prestades i justificades podran servir de base de comparació amb les hores establertes i acordades per l'Administració, i d'acord amb l'anàlisi del nivell de compliment per part dels responsables de l'Administració, procedir a l'acceptació íntegra o parcial de la facturació mensual proporcional corresponent als serveis realment atesos i hores prestades.

10. SUBCONTRACTACIO

La prestació ha de ser executada directament per les empreses, 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

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

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48	
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	20/35	



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 les empreses mitjançant una empresa externa.

Les incidències que puguin sorgir entre l'Ajuntament i les empreses 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

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48	
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	21/35	



modificacions no podran superar el 20 % del preu d'adjudicació que correspongui a cada lot.

12.2. Obligacions:

L'Ajuntament de Mataró per la seva banda:

- a. Complirà amb les obligacions que es derivin del contracte
- b. 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.
- c. Garantirà l'autonomia de gestió de les empreses en els marges de les condicions definides en els plecs de condicions tècniques.
- d. 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 cadascuna de les empreses.

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 **14.487.650,28.-EUR., més 789.251,40.-EUR. d'IVA**, pels tres anys de durada del contracte.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48	
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	22/35	



El pressupost es distribuirà en tres lots 1, 2 i 3 associats a volum de negoci segons hores de servei:

	base		
	imposable	IVA	total
LOT 1	6.035.171,46	328.780,92	6.363.952,38
LOT 2	5.424.150,81	295.493,52	5.719.644,33
LOT 3	3.028.328'01	164.976,96	3.193.304'97

La despesa anirà a càrrec de l'aplicació pressupostària 820201/231310/22799 de contractació de serveis d'atenció primària del pressupost municipal del exercicis 2022, 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.

14.2. Preu.

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

- Unitat de servei domiciliari d'atenció a la persona (sense IVA):
2022-2024
Lot 1: 19 €
Lot 2: 19,72 €
Lot 3: 19,25 €
- Unitat de servei domiciliari de suport a la llar (sense IVA):
 - Lot 1: 15,91 €
 - Lot 2: 16,04 €
 - Lot 3: 15,96 €

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48	
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	23/35	



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 següents per unitat de servei:

- Unitat de servei domiciliari d'atenció a la persona (sense IVA):
- Lot 1: 23,80 €
- Lot 2: 24,52 €
- Lot 3: 23,98 €

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, cost salarial, baixes, substitucions, absentisme, temps de desplaçament entre serveis, la coordinació, supervisió, formació, despeses generals, benefici industrial, equips de protecció (EPIS) i altres despeses derivades de l'execució del servei, inclòs el cost del sistema informàtic i de control presencial i de les auditories externes. En relació al cost de desplaçaments dels treballadors d'atenció directa per acompanyaments a les persones beneficiàries del servei, aquest anirà a càrrec de l'empresa.

El cost de desplaçament en taxi anirà a càrrec de la persona usuària.

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 les empreses, les quals els facturaran 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

1. En el supòsit que els serveis justificats mitjançant el sistema informàtic de control horari siguin inferiors als serveis facturats, l'Ajuntament de Mataró, amb caràcter

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48	
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	24/35	



excepcional, farà les comprovacions oportunes per tal de verificar amb la persona usuària del mateix la realització efectiva dels serveis no justificats.

2. Quan havent-se personat el professional del servei d'atenció a domicili en el lloc on s'ha 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

Les empreses presentaran 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. 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 les empreses i validarà o indicarà les modificacions que calgui en relació amb els serveis efectivament prestats.

El pagament del preu per la prestació del servei, objecte del present contracte, es farà prèvia presentació per part de les empreses a l'Ajuntament de Mataró de les corresponents factures pels serveis prestats, indicant de forma desglossada el total de serveis prestats de cada tipologia i classificats per tipus de copagament si s'escau i 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/o els serveis justificats mitjançant el sistema informàtic de control horari.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48	
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	25/35	



En cas de produir-se incidències en relació als serveis facturats, es resoldran d'acord amb el que regula la clàusula 14.3, apartat Incidències.

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, per que fa a la facturació dels serveis prestats durant el mes de desembre de cada exercici, les empreses hauran 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.

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 tres 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 avaluable 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 20hrs. per treballador segons les següents categories professionals: Treballador/a familiar i/o assimilat;	0,30

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	26/35





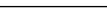
Coordinador/a tècnic/a; auxiliar de llar.	0'15 0,05
----- Oferta d'un mínim d'hores anuals de tècnic d'integració social(TIS) (a partir de 1600h. per als lots 1 i 2 i de 1.000 h. per al lot 3).	1,50
----- Estabilitat plantilla (4) Es valorarà el compromís d'augment del percentatge de personal indefinit respecte de la contractació indefinida total existent a la plantilla. (S'atorgarà la màxima puntuació al percentatge més alt i la resta de puntuació s'assignarà de manera proporcional).	4
TOTAL PUNTUACIÓ MÀXIMA	55

2. Criteris avaluable segons judici de valor

Organització general del servei	Puntuació màxima: 30	
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 següents paràmetres:	Nivell òptim de concreció i coherència Informació bàsica i general Informació deficient o irrellevant	7 punts 3,5 punts 0 punts
Mecanismes de coordinació interna: fins a 1 punt. Es valorarà la proposta tècnica en relació als sistemes de coordinació interna establerts a l'empresa. Es puntuarà conforme als següents paràmetres:	Nivell òptim de concreció i coherència Informació bàsica i general Informació deficient o irrellevant	1 punt 0,50 punts 0 punts
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	Nivell òptim de concreció i coherència	4 punts

27

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	27/35





tècnic/a i el personal d'atenció directe, respecte al mínim indicat al plec de condicions tècniques. Es puntuarà conforme als següents paràmetres:	Informació bàsica i general Informació deficient o irrellevant	2 punts 0 punts
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 següents paràmetres:	Nivell òptim de concreció i coherència Informació bàsica i general Informació deficient o irrellevant	3 punts 1'5 punts 0 punts
Mecanismes de coordinació externa: fins a 2 punts. Es valoraran els sistemes proposats de coordinació externa respecte a la relació amb l'Ajuntament de Mataró i amb la xarxa comunitaria. Es puntuarà conforme als següents paràmetres	Nivell òptim de concreció i coherència Informació bàsica i general Informació deficient o irrellevant	2 punts 1 punt 0 punts
Gestió situacions urgència: fins a 5 punts. Es valorarà la proposta tècnica per la gestió de les situacions d'urgència. Es puntuarà conforme als següents paràmetres:	Nivell òptim de concreció i coherència Informació bàsica i general Informació deficient o irrellevant	5 punts 2,5 punts 0 punts
Sistemes de control de presència: fins a 4 punts. Es valoraran les millores proposades sobre el sistema de control de presència respecte al mínim indicat al plec de condicions tècniques. Es puntuarà conforme als següents paràmetres:	Nivell òptim de concreció i coherència Informació bàsica i general Informació deficient o irrellevant	4 punts 2 punts 0 punts
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 següents paràmetres:	Nivell òptim de concreció i coherència Informació bàsica i general Informació deficient o irrellevant	4 punts 2 punts 0 punts
Organització recursos humans	Puntuació màxima: 4	
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	Nivell òptim de concreció i coherència Informació bàsica i general	4 punts 2 punts

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	28/35





proximitat dels serveis que realitza cada professional. Es puntuarà conforme als següents paràmetres:	Informació deficient o irrellevant	0 punts
Registre i sistematització de la informació	Fins a 4 punts.	
Registre i sistematització de la informació Es valoraran les diferents eines utilitzades per al registre de l'activitat realitzada, que proporcionin els informes i memòries pertinents. Es puntuarà conforme als següents paràmetres:	Nivell òptim de concreció i coherència Informació bàsica i general Informació deficient o irrellevant	4 punts 2 punts 0 punts
Sistema d'avaluació i garantia de qualitat	Fins a 4 punts.	
Sistema d'avaluació i garantia de qualitat Es valoraran els diferents sistemes de recollida d'indicadors que permetin avaluar la prestació i qualitat del servei. Es puntuarà conforme als següents paràmetres:	Nivell òptim de concreció i coherència Informació bàsica i general Informació deficient o irrellevant	4 punts 2 punts 0 punts
Innovació en les propostes d'intervenció	Fins a 3 punts	
Innovació en les propostes d'intervenció 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 següents paràmetres:	Nivell òptim de concreció i coherència Informació bàsica i general Informació deficient o irrellevant	3 punts 1,5 punts 0 punts
TOTAL PUNTUACIÓ MÀXIMA	45	

PUNTUACIÓ TOTAL

BLOC CRITERIS	PUNTUACIÓ MÀXIMA
1. Criteris avaluable de forma automàtica	55
2. Criteris avaluable segons judici de valor	45

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	29/35





TOTAL	100
-------	-----

Les empreses només podran optar a presentar-se a un dels lots oferts 1,2 ò 3.

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.

El contracte s'adjudicarà a l'empresa que hagi obtingut la millor puntuació en cadascun dels lots oferts.

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.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48	
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	30/35	



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 eradicar 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 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.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48	
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	31/35	



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 eradicar 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 :

- a) Defectuós compliment de les obligacions assenyalades en aquest plec i no solucionar-les en el termini assenyalat per l'Ajuntament.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48	
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	32/35	



- b) Incomplir la proposta presentada a la licitació en matèria de política de contractació, estabilitat i menor rotació.
- c) El tracte incorrecte amb les persones usuàries del servei o als professionals de l'Ajuntament de Mataró.
- d) El retard en la prestació del servei que no suposi la paralització d'aquest.
- e) 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

2.-Falta greu:

- a) L' incompliment de les obligacions assenyalades en aquest plec.
- b) Atendre les demandes de l'Ajuntament fora del temps de resposta assenyalat en cada cas.
- c) No aportar el personal d'execució del servei i/o administratiu i de coordinació, o no substituir-lo quan sigui necessari.
- d) Incomplir el pla de formació presentat a la licitació.
- e) No comunicar de forma immediata qualsevol canvi o incidència que tingui lloc durant la prestació del servei, inclosos els canvis de personal.
- f) No facilitar els informes mensuals d'evolució de cada cas
- g) Incomplir l'obligació de continuar la prestació del servei una vegada extingit el contracte i fins que una altra empresa se'n faci càrrec .
- h) 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.
- i) Desconsideració a les persones usuàries del servei o amb els professionals de l'Ajuntament.
- j) Excloure de la prestació del servei, sense causa justificada, a tota persona que reuneixi els requisits inclosos en el present plec.
- k) L' incompliment dels acords i resolucions de l'Ajuntament sobre variacions en la prestació del servei.
- l) 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.
- m) 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

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48	
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	33/35	



3.- Molt greu:

- a) Les paralitzacions o interrupcions en la prestació del servei.
- b) No facilitar la informació requerida o presentar-la incompleta o falsejada.
- c) Prestar el servei amb treballadors que no tinguin la categoria professional requerida.
- d) Cedir o subcontractar, total o parcialment, el contracte sense la prèvia autorització expressa de l'Ajuntament.
- e) L'abandonament del servei sense causa justificada.
- f) La falsedat o falsificació de les dades corresponents a les activitats desenvolupades.
- g) Les ofenses verbals o el tractament vexatori greu a la persona usuària.
- h) No prestar el servei amb la continuïtat, la regularitat i la diligència degudes i/o contràriament a la manera disposada en els plecs de condicions
- i) No retribuir al personal destinat al servei conforme al conveni col·lectiu vigent del sector d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya.
- j) Incomplir qualsevol de les obligacions laborals, salarials, de Seguretat Social, de prevenció de riscos laborals i fiscal que li corresponen.
- k) Qualsevol conducta constitutiva de delictes.
- l) 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.
- m) L'acumulació o reiteració de tres faltes greus en els transcurso de sis mesos de prestació de servei.
- n) 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:

- a) Faltes lleus: les faltes lleus es sancionaran amb una multa de fins a 601,01 euros.
- b) Faltes greus: les faltes greus es sancionaran amb multes des de 601,02 euros fins a 3.005,06 euros.
- c) 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.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	34/35





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)	IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Data i hora	24/09/2021 13:15:48	
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/IV7FQDY5H54TRO4KCA4SM5JHCM	Pàgina	35/35	