

---

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE  
HAURÀ DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS, MITJANÇANT  
PROCEDIMENT OBERT, PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI  
D'AJUDA A DOMICILI**

---

Febrer 2015

INDEX

1. Marc normatiu	3
2. Àmbit d'aplicació	4
3. Definició i objectius generals del Servei d'ajuda a domicili (SAD)	4
4. Objecte del contracte	5
5. Persones destinatàries del SAD	5
6. Cartera de serveis del SAD	6
7. Condicions del SAD: accés, baixes i intensitat del servei	7
8. Funcionament general del SAD	10
9. Funcions dels treballadors del SAD	15
10. Funcions del personal municipal	16
11. Responsable del contracte	17
12. Recurs humà	17
13. Obligacions de l'adjudicatari	17
14. Relació de l'empresa adjudicatària amb les persones usuàries	18
15. Drets de les persones usuàries	19
16. Compromisos de les persones usuàries	19
17. Titularitat i difusió del SAD	20
18. Durada del contracte	21
19. Modificació del contracte	21
20. Règim sancionador. Resolució del contracte	21
21. Preus- tipus de licitació	21
22. Criteris per a l'adjudicació	22
23. Prevenció de riscos laborals	25
24. Projecte tècnic	26

## 1. Marc normatiu

L'Ajuntament de Palma té atribuïdes competències en matèria de serveis socials per la Llei 7/1985, de 2 d'abril de 1985, reguladora de les bases de règim local modificada per la Llei 27/2013 de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local i la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal de règim local de les Illes Balears, així com per la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

Així mateix, mitjançant Decret núm. 8435 de 13 de maig de 2013 d'Organització dels Serveis Administratius de l'Ajuntament de Palma, l'Àrea de Benestar Social i Igualtat de l'Ajuntament de Palma té competències en la implementació dels serveis d'atenció social primària i els de caràcter específic que, per raons de necessitat o per acord amb altres administracions, calgui cobrir

Finalment, el Pla Estratègic de Benestar Social i Igualtat de l'Ajuntament de Palma (2014-2015) estableix com a un dels cinc eixos estratègics el següent:

<b>Eix 4</b>	<b>Les capacitats de les persones amb dèficit d'autonomia personal</b>	
<b>Mesures</b>	4.1	Les capacitats d'autonomia de les persones amb discapacitat envers les activitats de la vida quotidiana
	4.2	Les capacitats d'autonomia de les persones majors envers les activitats de la vida quotidiana
	4.4	La cobertura amb serveis domiciliaris del 4% de les persones majors de 65 anys

La prestació del Servei d'ajuda a domicili (SAD) s'emmarca en les mesures 4.1 i 4.2, del vigent Pla Estratègic, quedant-ne excloses les persones amb resolució de grau reconegut de dependència que tinguin prescrita aquesta prestació social domiciliària en el seu Programa Individual d'Atenció (PIA) en desenvolupament d'allò que preveu la Llei 39/2006 de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència. Això no serà d'aplicació en aquelles places que puguin haver estat conveniades/concertades pel Sistema per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència (SAAD) del Govern de les Illes Balears.

L'ajuda a domicili és una prestació tècnica del sistema públic de serveis socials descrita a l'art. 21.k) de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears i adscrita als serveis socials comunitaris bàsics (art. 14 k)

És un dels tipus de servei d'atenció domiciliària descrit a:

- L'article 8.2 del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitat (BOIB núm 99, de dia 3 de juliol de 2010). En aquest sentit, l'Ajuntament de Palma està inscrit en el Registre Insular de Serveis Socials de Mallorca amb el núm. 44
- L'apartat 1.2 de l'annex del Decret 56/2011, de 20 de maig, pel qual s'aprova la Cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2011 – 2014 (BOIB núm 79, de dia 31 de maig de 2011)
- La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

# Ajuntament de Palma

## 2. Àmbit d'aplicació

La prestació del SAD es realitzarà en el terme municipal de Palma de Mallorca, dins l'àmbit de les competències municipals en matèria de serveis socials.

## 3. Definició i objectius generals del Servei d'ajuda a domicili (SAD)

El SAD és una prestació domiciliària bàsica del sistema públic de serveis socials, dirigida a facilitar el desenvolupament o manteniment de l'autonomia personal, prevenir o retardar el deteriorament individual i promoure condicions favorables en les relacions familiars i de convivència, contribuint així a la integració i permanència de les persones en el seu entorn habitual, mitjançant l'adequada intervenció i suport de tipus personal, educatiu i assistencial.

Suposa facilitar a les persones i/o les seves famílies, en el seu entorn habitual, diverses atencions i suports que poden ser, segons els casos, de caràcter personal, domèstic, psicològic, social, educatiu, rehabilitador o tècnic per tal que puguin desenvolupar millor les activitats quotidianes, evitant-ne el seu possible internament, potenciant-ne la seva autonomia i promovent condicions més favorables en les seves relacions de convivència, sempre des d'una perspectiva integral i normalitzadora.

Als efectes d'aquests plecs distingirem dues modalitats del SAD que es diferenciaran, fonamentalment, en les persones objecte d'atenció i les formes d'accés:

- El SAD municipal (social o bàsic), que pertany a les prestacions bàsiques de serveis socials, descrit a l'apartat 1.2 del Decret 56/2011, de 20 de maig, que regula la Cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2011 – 2014 i que el municipi de Palma presta des de l'any 2000.
- El SAD del Sistema d'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD) autonòmic, que sorgeix a partir de l'entrada en vigor de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció per a l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència, descrit a l'apartat 2.5.3 del Decret 56/2011, de 20 de maig, com a un dels serveis especialitzats d'atenció a persones en situació de dependència.

El SAD municipal, objecte de la present contractació, és el social o bàsic. En conseqüència, es fan incompatibles les prestacions domiciliàries municipals amb la percepció de prestacions de serveis o econòmiques del SAAD autonòmic. Això no obstant, el SAAD autonòmic podrà concertar places a través dels serveis municipals, si es considera el recurs més idoni, mitjançant la formalització anual de convenis entre les administració competents en l'àmbit autonòmic i el municipal, tot en previsió de l'extensió de les prestacions dels Serveis Socials d'Atenció Primària i de Promoció d'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència, especificant-ne el finançament necessari.

El SAD tindrà els objectius següents:

1. Millorar la qualitat de vida de les persones majors o amb discapacitat i amb dificultats en la seva autonomia.
2. Prevenir o retardar l'acolliment residencial de persones que, amb una alternativa adequada, podrien seguir vivint en el seu medi habitual, així com afavorir la integració familiar i comunitària a persones que retornen al domicili després de processos hospitalaris de llarga durada.
3. Atendre situacions de riscos familiars que perjudiquin alguns dels seus membres

*Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat Avinguda Gabriel Alomar, 18, 1r. 07002 Palma.*

*Tel 971 225977 Fax 971 225954 a/e: serveisdomiciliaris@a-palma.es www.ajuntamentdepalma.es*

Plec de prescripcions tècniques particular s que hauran de regir la contractació de serveis per la prestació del servei d'ajuda a domicili / Pàg. 4 de 27

4. Promoure la convivència de la persona atesa en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari.
5. Afavorir el desenvolupament de capacitats personals, d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin millorar l'autonomia
6. Fomentar, mitjançant la gestió del servei, accions que facilitin la conciliació de la vida laboral i familiar.

#### 4. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte servei és la prestació del servei d'ajuda a domicili. Aquest servei es desenvolupa en el domicili de la persona amb manca d'autonomia, amb dificultats relacionals o amb situació de risc social que li impedeix dur a terme les activitats de la vida quotidiana. El servei es presta mitjançant personal qualificat a les persones ateses i al seu entorn. S'ofereixen un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstiques i d'atenció amb l'objectiu de mantenir la autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn.

El SAD, objecte del contracte, s'ajustarà a les especificacions definides per la normativa del Govern de les Illes Balears i de l'Ajuntament de Palma. L'adjudicatari desenvoluparà el seu treball, tot seguint els criteris d'intervenció i instruccions de l'Ajuntament de Palma, de manera que la ciutadania pugui rebre la mateixa atenció domiciliària.

#### 5. Persones destinatàries del SAD

Podran ser persones ateses pel SAD, amb caràcter general, totes aquelles persones empadronades al municipi de Palma, que presentin limitacions per al desenvolupament d'una vida autònoma i que això els impedeixi satisfer les seves necessitats personals i socials per mitjans propis, necessitant assistència per a continuar al seu domicili habitual. Les persones beneficiàries seran, prioritàriament:

- a) Les persones majors de 65 anys amb problemes d'autonomia personal reduïda o limitada (amb dificultats per realitzar les activitats bàsiques de la vida diària –ABVD-) que no tinguin reconeguda la situació de dependència pel SAAD.
- b) Les persones amb discapacitat (amb un reconeixement igual o superior al 33%) que afecti en gran mesura a la seva autonomia personal i menors de 65 anys amb certificat de discapacitat superior al 33%, que no tinguin reconeguda la situació de dependència pel SAAD.
- c) Excepcionalment, persones que tinguin reconeguda la situació de dependència i se'ls hagi prescrit el SAD com a modalitat d'intervenció més adequada a les seves necessitats en la corresponent resolució aprovatòria del Programa Individual d'Atenció (PIA), sempre en funció del concerts o convenis establerts entre el SAAD autonòmic i l'Ajuntament de Palma.

En tots aquests casos, es requerirà la valoració del BVD de Dependència on consti la puntuació obtinguda. Excepcionalment, el servei es podrà prestar en situacions d'urgència sense valoració prèvia BVD. En aquestes situacions, es tramitarà un PIA provisional de, com a màxim, tres mesos de duració, que podrà prorrogar-se tres mesos més. Les situacions d'urgència quedaran determinades a través dels criteris tècnics que s'estableixin documentalment per l'Ajuntament de Palma.

L'Ajuntament de Palma continuarà prestant l'atenció domiciliària a totes les persones que

Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat Avinguda Gabriel Alomar, 18, 1r. 07002 Palma.

Tel 971 225977 Fax 971 225954 a/e: serveisdomiciliaris@a-palma.es www.ajuntamentdepalma.es

Plec de prescripcions tècniques particular s que hauran de regir la contractació de serveis per la prestació del servei d'ajuda a domicili / Pàg. 5 de 27

# Ajuntament de Palma

amb anterioritat a l'adjudicació d'aquest contracte ja gaudeixin del SAD i que no disposin de la valoració de dependència. De manera progressiva es sol·licitarà al SAAD i realitzarà la valoració de dependència de les persones usuàries que no en disposin en el termini màxim de sis mesos des de l'adjudicació del contracte, de la qual cosa s'informarà a les persones beneficiàries i/o les seves famílies. Així mateix, també, es procurarà l'adequada coordinació amb el SAAD del Govern de les Illes Balears per tal d'assegurar la prestació que garanteix la Cartera Bàsica de Serveis Socials a les persones dependents.

## 6. Cartera de serveis del SAD

El SAD contempla totes o alguna de les actuacions següents:

- **De suport i atenció personal.** Són aquelles activitats que van dirigides a mantenir el benestar personal i social. Entre d'altres cal destacar: la higiene personal, ajuda directa per vestir-se i/o menjar, control de la medicació, suport per a la mobilitat i companyia dintre i fora del domicili.
- **De caràcter educatiu.** Dirigides a fomentar hàbits de conducta i adquisició d'habilitats bàsiques. Entre d'altres cal destacar: l'organització econòmica i familiar, formació d'hàbits conviviais o habilitats per a la cura de malalts i/o persones amb discapacitat.
- **De caràcter integrador i suport sociocomunitari.** Dirigides a fomentar la participació de la persona atesa en el seu entorn habitual.
- **De caràcter rehabilitador.** Són aquelles activitats amb caràcter formatiu i de suport psicosocial dirigides al desenvolupament de les capacitats personals i a la integració de la persona en la seva unitat de convivència i el seu context relacional.
- **De suport a la família i/o persones cuidadores.** Orientades a recolzar i potenciar la tasca de la família i/o de les persones cuidadores, pel que fa a procurar cura i atenció de la persona atesa.
- **De suport tècnic específic.** Són aquelles activitats d'adaptació funcional de la llar per a resoldre situacions concretes i específiques de dificultats d'autonomia; entre d'altres cal destacar: la teleassistència, el menjar a domicili o prestacions de caràcter més concret que faciliten la tasca dels professionals a la llar i la mobilitat de la persona beneficiària, tal com grues, llits, material ortopèdic etc.

**Excepcionalment hi podrà haver actuacions de caràcter domèstic**, sempre que estiguin justificades i siguin imprescindibles. Són aquelles activitats i tasques quotidianes que es realitzen a la llar, dirigides al suport de l'autonomia personal. Entre d'altres cal destacar l'alimentació, suport en tasques domèstiques i el manteniment de l'habitatge

## 7. Condicions del SAD: accés, baixes i intensitat del servei.

La forma d'accés al SAD per a totes aquelles persones empadronades al municipi de Palma serà mitjançant el model de sol·licitud establert per l'Ajuntament de Palma, que es presentarà en el Registre General de l'Ajuntament de Palma (a les Oficines d'Atenció a la Ciutadania, o a qualsevol dels llocs previstos en la Llei d'Administracions Públiques i del procediment administratiu comú). El sol·licitant, a més, haurà d'aportar:

- Valoració del BVD de Dependència amb la resolució on consti la puntuació obtinguda.
- Informe mèdic
- Declaració jurada dels ingressos de tots els membres de la unitat de convivència, la

# Ajuntament de Palma

qual es contrastarà obligatòriament amb els informes que es puguin obtenir de l'Agència Tributària/ Cadastre.

- Autorització de tots els membres de la unitat de convivència per sol·licitar a l'organisme competent informació dels ingressos i propietats.
- Les persones que pateixin qualche discapacitat física, psíquica o sensorial presentaran el certificat de l'organisme públic on es reconegui aquesta situació.
- Informe social
- Qualsevol altre document que els treballadors socials considerin necessaris per valorar la sol·licitud i el compliment dels requisits, així com l'adequat seguiment de la prestació
- Autorització per al tractament de les dades en els fitxers informàtics, comunicació telemàtica i cessió d'aquestes dades a les empreses i entitats gestores per a la seva utilització exclusiva en la gestió de la prestació sol·licitada.

Si la sol·licitud no reuneix el requisits que s'assenyalen a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, i les seves modificacions posteriors, o no s'hagi acompanyat d'algun o alguns dels documents exigits, es requerirà a l'interessat per tal que, en un termini de deu dies, resolgui les deficiències amb indicació de què, si no ho fes així, se'l considerarà desistit de la seva petició, prèvia resolució dictada en els termes prevists en la Llei abans esmentada.

Les sol·licituds seran ateses i valorades pels tècnics municipals responsables d'aquest servei. S'emetrà informe -valoració de cadascuna d'elles on es posarà de manifest la resolució, la concessió, la inclusió en la llista de espera si, reunint les condicions requerides per a l'atorgament del servei no hagi disponibilitat pressupostària municipal o la denegació. Si es proposa la denegació s'expressaran les causes que la motiven.

Quan dues persones sol·licitants obtinguin la mateixa puntuació, serà l'ordre cronològic de la sol·licitud el que determinarà la prelación en la llista d'espera.

Les resolucions seran sempre motivades i expressaran els recursos que contra les mateixes es puguin interposar. En qualsevol cas, els expedient estaran a disposició dels interessats en l'Àrea municipal competent de la resolució dels expedients.

Els mesos de gener i febrer de cada any es farà una actualització de la documentació dels casos que estan en llista d'espera.

## 7.1 Altes

Les sol·licituds d'accés al SAD que, reunint els requisits establerts, s'hagin resolt i comunicat als sol·licitants, seran donades d'alta en el servei en un termini màxim de 7 dies, sempre que existeixi disponibilitat pressupostària. Les urgències s'atendran en un termini màxim de 24 h.

Els beneficiaris que tinguin prescrites prestacions socials domiciliàries en el seu corresponent PIA en desenvolupament del SAAD, a través de places prèviament concertades, seran donats d'alta en el SAD una vegada que es rebi la comunicació de dit PIA, sempre que hi hagi places concertades.

Els tècnics municipals responsables del servei comunicaran a l'empresa o entitat gestora del

SAD les dades mínimes i imprescindibles de les persones a les quals correspon l'alta. L'empresa o entitat gestora remetrà als responsables municipals a l'inici de cada mes: la data d'inici de la prestació, la concreció d'hores setmanals, dies de la setmana, horaris, tasques. Aquesta concreció operativa s'haurà d'ajustar a les indicacions municipals i prestar segons el que s'ha fixat. Així mateix, el nom de l'auxiliar d'ajuda a domicili i de la treballadora social que s'assigna a la persona atesa.

Si la persona atesa no volgués ser donada d'alta o no es pogués prestar el servei per causes sobrevingudes, s'iniciarà expedient de baixa definitiva.

## 7.2 Baixes

Les baixes poden ser: temporals i definitives

- a) Baixes temporals: cessament temporal en la prestació del servei com a conseqüència de la impossibilitat de prestar-ho, bé per un ingrés residencial, sanitari o perquè no es requereixi durant un temps determinat. També podrà imposar-se una baixa temporal quan la persona atesa incompleix les obligacions adquirides, a través de la resolució d'un expedient sancionador.

Només es consideraran baixes temporals en el SAD aquelles que no superin els tres mesos per any natural, tant en períodes continus com alterns, llevat que la baixa sigui motivada per un ingrés hospitalari. En aquest cas, s'establirà un màxim de sis mesos de baixa.

Les baixes temporals es comunicaran a l'entitat o empresa gestora del servei. Les persones que es trobin en aquesta situació mantindran el dret i reserva del servei.

- b) Baixes definitives: aquelles que signifiquin un cessament definitiu del servei. Les baixes definitives es comunicaran a l'entitat o empresa gestora, a les persones destinatàries del servei i/o als seus representants legals o familiars més propers. Els motius de baixa poden ser:

- Finalització del període de concessió del servei
- Superar els tres mesos per any natural d'una baixa temporal del SAD, exceptuant-ne l'ingrés hospitalari degudament acreditat.
- Incompatibilitat amb una altra prestació o servei, que estigui establerta en el desenvolupament del SAAD.
- Exitus o ingrés definitiu de la persona destinatària en un servei residencial
- Trasllat del domicili fora del terme municipal
- Canvi de domicili, on no és possible la prestació del servei
- Canvi de circumstàncies que motiven que no es requereixi la prestació del servei
- Resolució d'un expedient sancionador amb resultat de baixa definitiva
- A petició de la persona/família interessada

Les hores resultants de l'evolució de l'activitat del servei, pel que fa a altes i baixes, estaran destinades a proporcionar noves altes i molt, excepcionalment, hores de suport.



## 7.3 Intensitat del SAD

1. En els casos de persones que no siguin beneficiàries de la Llei 39/2006, de 14 de desembre de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, la intensitat serà valorada, segons la necessitat, pel treballador/a social de referència municipal, sempre a partir de la valoració BVD aportada amb la sol·licitud i, en qualsevol cas, d'acord amb el següent criteri general:

*Criteris hores per a persones amb puntuació inferior a 25 punts*

<b>Sense grau</b>	<b>Puntuació BVD</b>	<b>Interval hores PIA</b>
	15-24 punts	12-20 hores
	-15 punts	0-11 hores

L'horari diari (matí, horabaixa o vespre) i el número d'hores setmanals s'ajustaran a les peculiaritats del cas. Si el temps de servei supera les 10 hores setmanals serà necessari un informe del treballador social del cas que no justifiqui. L'empresa o entitat adjudicatària del SAD ha de realitzar estrictament les hores mensuals determinades en les resolucions de PIA comunicades per l'Ajuntament de Palma

El servei mínim serà d'una hora/dia. Excepcionalment, podran establir-se períodes mínims de 30 ó 45 minuts.

Qualsevol necessitat d'increment de les hores del PIA ha de ser autoritzat prèviament pels funcionaris de l'Ajuntament de Palma responsables del contracte, ha de disposar d'autorització escrita abans del seu inici efectiu.

No es podran imputar en la facturació hores de suport, en el cas que se n'efectuïn aniran a càrrec de l'entitat o empresa adjudicatària.

2. Per a aquelles persones que tinguin prescrit el servei d'ajuda a domicili en el seu PIA corresponent, aprovat pel Govern de les Illes Balears en el marc de la Llei 39/2006 i s'hagi previst l'atenció d'aquestes persones a través del recurs municipal mitjançant conveni o concert de places, el número d'hores d'atenció serà el que s'estableixi al

PIA del Govern Balear, mantenint-se sempre i quan persisteixi aquesta prescripció. Igualment, es respectarà el que fixi aquest PIA quant a horaris i continguts de la prestació.

## 8. Funcionament general del SAD

### 8.1 Distribució territorial i ubicació

La distribució territorial del SAD s'ajustarà a la divisió territorial dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma (Centres Municipals de Serveis Socials), per facilitar-ne la coordinació. La distribució dels Centres Municipals de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma es detalla a continuació:

- **Ciutat Antiga:** barris el Sindicat, el Puig de Sant Pere, Jaume III, Llotja- Born, Cort, Sant Nicolau, la Calatrava, Mercat, la Missió, Plaça dels Patins, Sant Jaume, la Seu i Monti-sió
- **Est:** barris la Indioteria, la Indioteria Rural, Son Rul.lan, Verge de Lluc, Son Cladera, el Viver, el Rafal Nou, el Rafal Vell i Son Fortesa Nord.
- **Litoral de Llevant:** barris el Molinar, el Coll den Rabassa, Son Riera, Aeroport, les Meravelles, l'Arenal, el Pil.lari, Can Pastilla, Son Ferriol, l'Aranjassa, Sant Jordi i la Casa Blanca.
- **Llevant Nord:** barris Son Fortesa, Son Fortesa Sud, els Hostalets, Son Canals, Can Capes, Pere Garau i Son Gotleu.
- **Llevant Sud:** barris Foners, Polígon de Llevant, la Soledat Nord i Sud, Son Malferit, Can Pere Antoni i Estadi Balear
- **Estacions:** barris Plaça de Toros, Son Oliva, l'Olivera, Arxiduc i Marquès de la Font Santa.
- **Mestral:** barris El Fortí, El Camp den Serralta, Son Cotoner, Son Dameto, Son Serra/La Vileta, Son Flor, Son Peretó, Son Rapinya, Son Anglada, Son Roca, Son Xigala, Son Ximelis i Los Almendros.
- **Nord:** barris Camp Redó/Cas Capiscot, Bons Aires, Establiments, Son Espanyol, Son Sardina, Secar de la Real i Amanecer.
- **Ponent:** barris Santa Catalina, El Jonquet, Son Dureta, Son Espanyolet, Son Vida, El Terreno, Son Armadams, Cala Major, La teulera, Bellver, Génova, La Bonanova, Portopí i Sant Agustí.

## 8.2 Horari del servei

El SAD es prestarà amb caràcter general de dilluns a divendres, des de les 8:00 fins a les 22:00 hores.

En casos d'extrema necessitat i de forma extraordinària es podrà prestar el servei en dissabtes, diumenges i festius amb la mateixa franja horària, sempre segons els criteris ja establerts i reorganitzant la planificació setmanal, per tal de poder assignar el cas tot i respectant el conveni col·lectiu vigent

Garantir l'estabilitat de la jornada laboral de les treballadores familiars serà responsabilitat de l'adjudicatari i no suposarà, en cap cas, un major cost imputable a l'Ajuntament de Palma a través de la facturació mensual.

## 8.3. Mitjans per a la prestació del servei

### 8.3.1 Personals

L'adjudicatari aportarà el número de persones suficient i adequat per atendre les prestacions necessàries per tal de cobrir la totalitat del servei, havent de descriure l'estructura de la plantilla. La proposta tècnica, per tant, especificarà l'equip de professionals que es destinarà amb caràcter exclusiu al SAD de l'Ajuntament de Palma i indicarà llurs funcions i horaris. Com a mínim, estarà format per:

- 1 director -coordinador
- 1 adjunt a direcció
- 14 treballadors socials,

# Ajuntament de Palma

Els professionals de coordinació hauran de comptar amb capacitat i coneixement tècnics del servei, es requerirà titulació, preferentment, de grau en treball social. L'adjudicatari presentarà la documentació que acrediti la titulació del personal del projecte tècnic i cada vegada que es produeixi una modificació o increment d'aquest personal.

- 168 auxiliars d'ajuda a domicili i, en qualsevol cas, en número suficient per atendre el servei en funció del número d'usuaris i amb qualificació i formació específica per a les tasques de suport domiciliari.

Per a la contractació del personal no subrogat, si fos el cas, serà necessària l'acreditació del certificat de professionalitat o títol acreditatiu (auxiliars d'ajuda a domicili, d'infermeria, geriatria, tècnics socio-sanitaris i d'altres relacionats amb el sector)

- Personal administratiu (2), encarregat de la gestió econòmica i administrativa del servei.
- Personal específic per a tasques/casos sols de neteja domèstica

Serà necessari que existeixi per part de l'adjudicatari disponibilitat de contacte per a les gestions que siguin necessàries realitzar per part del personal tècnic dels Serveis Socials municipals, així com pels usuaris del servei, durant tota la franja horària de prestació del servei que contempla aquest plec.

El personal tindrà dedicació a temps complet, i estarà ubicat físicament a les dependències de l'entitat o empresa adjudicatària en el terme municipal de Palma, tot i que la gestió pròpia de la seva tasca es realitzi preferentment al domicili de la persona destinatària.

## 8.3.2 Materials

L'adjudicatari, per a la prestació del SAD, disposarà com a mínim de:

- Una oficina al terme municipal de Palma, on s'ubicarà el personal tècnic i administratiu de l'entitat o empresa. Aquesta oficina disposarà dels mitjans telemàtics necessaris que permetin l'atenció als professionals de l'Àrea de Benestar Social municipal així com a les persones destinatàries del servei.
- Una aplicació informàtica específica de gestió del servei, que permeti l'accés dels tècnics municipals a: les dades de les persones ateses, les incidències, la facturació i que faciliti el seguiment adequat de la prestació del servei. Aquesta aplicació contindrà, com a mínim, la informació següent:
  - Dades personals de les persones usuàries: nom, llinatges, DNI, data naixement, adreça, telèfon
  - Dades sobre la seva situació socio-sanitària
  - Dades sobre l'habitatge: accessibilitat, salubritat, condicions estructurals.
  - Dades sobre la seva situació socio-familiar.
  - Dades sobre la intervenció: professional, número d'hores mensuals, horari d'atenció, tipus d'atenció, incidències.

- Data d'alta i baixa del servei .
- Prestacions tramitades i pla de treball (tasques, etc.).
- Puntuació i variacions de la situació.
- Avaluació de la intervenció.
- Atenció per professional.

Aquesta base de dades integrarà i/o es complementarà amb un programa de gestió econòmica i del recurs humà del SAD. Mensualment es presentaran informes de gestió amb les variables que es defineixin per part de l'Administració. Anualment, es presentarà una memòria de la gestió del servei.

Els expedients de treball individual i arxius són propietat municipal. L'entitat o empresa facilitarà l'accés en línia i l'ús de la informació digitalitzada a l'Ajuntament. S'emprarà un únic sistema de registre informàtic.

- L'adjudicatari haurà de subministrar als auxiliars d'ajuda a domicili l'equip de treball necessari per al servei (uniformes, guants i altre material, calçat, mascaretes, etc) i proporcionar un document acreditatiu que els identifiqui com a professionals del SAD.
- L'adjudicatari haurà de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil que empari els danys o perjudicis ocasionats a tercers i sempre derivats de les prestacions del servei contractat, per actes produïts durant el període de vigència del contracte. Així mateix, l'adjudicatari també s'haurà de fer càrrec d'una assegurança d'accidents per a les persones destinatàries de les activitats promogudes des del Servei que no estiguin cobertes per les assegurances municipals.
- L'adjudicatari assumirà amb caràcter general les despeses derivades de les obligacions assumides com a contractista en el plec de clàusules administratives generals, així com les derivades de l'organització i despeses del personal de l'empresa/entitat.
- També assumirà altres despeses generals derivades de l'activitat: material fungible, serveis professionals, infraestructura, inversions, manteniment, instal·lacions, formació, supervisió, processos, difusió...

#### 8.4. Regulacions

- **Comissió de valoració:**
  - Descripció: reunió en la qual, setmanalment, es fan constar els casos nous i la seva puntuació, els nous PIA a iniciar, per a comunicar-ho segons el procediment administratiu a les persones sol·licitants i a l'entitat o empresa adjudicatària. I comunicar la llista d'espera.
  - Participants: Hi participen els TS municipals del Programa Serveis Domiciliaris i Persones amb Discapacitat, la TAE cap de secció i personal administratiu.

## ▪ **Comissió de seguiment**

- Descripció: reunió tècnica-administrativa que té com a objecte: entrega dels nous PIA, revisió d'altres i baixes efectuades, revisió i incidències. Es revisen els possibles canvis en els PIA, s'acorda l'accés a altres prestacions dels casos que ho sol·liciten. La seva freqüència és mensual.
- Participants: Hi participen els TS municipals del Programa Serveis Domiciliaris i Persones amb Discapacitat, la TAE cap de secció i el coordinador de l'empresa/entitat

## ▪ **Reunió de seguiment general i econòmic:**

- Descripció: reunió de seguiment econòmic del servei. Espai per dur a terme un seguiment econòmic acurat del servei. La seva freqüència és mensual.
- Participants: Direcció de l'entitat o empresa adjudicatària, cap de secció de la Unitat de Serveis Domiciliaris i Persones amb Discapacitat, TAG de la Regidoria delegada de Benestar Social i Igualtat.

### **8.5 Vacances del personal**

L'empresa/entitat presentarà el Pla anual de vacances del personal, segons les normes que prèviament s'hauran comunicat per part del responsable municipal del servei. Les vacances s'hauran de substituir per no alterar el bon funcionament del servei.

### **8.6 Baixes del personal del servei**

La prestació de l'atenció domiciliària als destinataris del servei no pot ser alterada en cap moment, en el cas de produir-se alguna baixa del personal, l'entitat o empresa adjudicatària del SAD l'haurà de substituir amb la major diligència i rapidesa possible.

### **8.7 Alumnes en pràctiques**

Atès que la Regidoria delegada de Benestar Social i Igualtat preveu que els Serveis Socials tinguin alumnat en pràctiques, el personal del servei haurà de col·laborar en aquesta funció docent.

### **8.8. Formació**

L'entitat o l'empresa haurà d'organitzar, a càrrec seu, una oferta de formació anual mínima de 30 hores per treballador i de contingut directament relacionat amb el contracte. S'haurà de presentar una proposta amb el projecte tècnic. El pla de formació, previ a la seva execució, ha de comptar amb el vist-i-plau per escrit del responsable municipal del contracte.

### **8.9 Criteris generals d'organització**

L'adjudicatari assumirà les funcions de :

- Aplicació dels nous PIA proposats
- Atenció i participació en la valoració de casos
- Control dels plannings/ horaris dels professionals.
- Assignació de casos als treballadors/es socials i treballadors/es familiars
- Resolució de les dificultats de gestió/atenció
- Gestió, formació i supervisió del personal
- Control de qualitat del servei

- Memòria del servei

Els treballadors socials de l'entitat o empresa assumiran totes les tasques que es derivin del cas. Es prioritzarà l'atenció social i gestió derivada dels casos, facilitant l'empresa/entitat els medis tècnics per dur-la a terme (ordinadors portàtils, telèfons, etc.).

El contractista assumirà totes les instruccions i directrius, relacionades amb el SAD, que emeti el funcionari municipal responsable del contracte. En aquest sentit, l'Ajuntament assumirà les funcions de:

- Responsable del contracte
- Control econòmic/horari
- Validació de casos i assignació del PIA a iniciar
- Entrada de casos
- Seguiment i inspecció del servei
- Avaluació del servei

## 8.10 Control de qualitat del servei

L'adjudicatari ha de definir quins sistemes de control de qualitat aplicarà en el seguiment del servei per garantir el seu bon funcionament. En el projecte tècnic, definirà els processos d'atenció i gestió. L'Ajuntament, de manera complementària, podrà realitzar un seguiment del servei que reben els ciutadans si ho considera oportú.

## 8.11 Supervisió

L'empresa/entitat ha de detallar una proposta de supervisió del personal en el projecte tècnic.

## 8.12 Gestió i treball d'atenció social dels casos.

Es fonamental poder garantir una prestació personal i tècnica integrada i conjunta. Els treballadors socials de l'entitat o empresa adjudicatària del SAD són els responsables de la gestió de l'atenció social i domiciliària del cas. D'aquesta manera, la unitat tècnica humana de la prestació que s'ofereix al ciutadà és la garantia de la qualitat de la seva atenció.

## 8.13 Circuit d'entrada i procés dels casos

El programa de Serveis Domiciliaris i Persones amb Discapacitat donarà entrada als casos derivats pels serveis d'atenció social primària i d'altres xarxes d'atenció social primària de Palma amb les que existeixi acord signat. Cada treballador social del contracte serà el referent d'una part del territori de la ciutat per tal d'operativitzar al màxim els desplaçaments als domicilis.



**Els professionals de coordinació** del servei assumiran la coordinació del personal que efectui l'atenció social i domiciliària, serà responsable de:

- Interlocució tècnica amb el/la responsable del contracte
- Planificació, avaluació i realització de propostes de futur del servei.
- Seguiment del bon funcionament del servei i de cada una de les seves funcions.
- Seguiment de la facturació
- Gestió de personal i supervisió de l'equip.
- Formació
- Control de qualitat del servei
- Co- resolució de les dificultats de gestió/atenció.
- Elaboració de la memòria anual i proposar millores en la seva prestació

- Aplicar la proposta de pla de treball del cas.
- Mantenir actualitzat el sistema de registre de casos.
- Seguiment i resolució de les incidències dels expedients al seu territori.
- Atendre i valorar la demanda directament o al domicili, si és necessari.
- Proposar les prestacions (teleassistència, menjar a domicili, ajudes tècniques, prestacions econòmiques...) adequades segons els criteris d'accés actualitzats.
- Valorar i tramitar l'accés a serveis secundaris o especialitzats
- Tancar l'expedient valorant l'accés a serveis secundaris o especialitzats, o per altres raons estipulades en els criteris del cas.

- Participar en els processos d'avaluació del Servei d'Atenció Domiciliària.
- Coordinació i supervisió de les treballadores familiars assignades en els casos dels quals en són responsables.

**Els/les auxiliars d'ajuda a domicili de l'empresa/entitat adjudicatària** seran els responsables en el marc del cas, tindran com a lloc de feina habitual els domicilis i l'entorn dels destinataris del servei. La tipologia de les tasques que poden dur a terme són:

- Actuacions domèstiques: activitats que es realitzen a la llar dirigides al suport de l'autonomia personal. Entre d'altres, les relacionades amb l'alimentació, la vestimenta i el manteniment i l'adequació de l'habitatge.
- Actuacions d'atenció personal: activitats de suport a la persona atesa, relacionades tant amb la seva higiene i cura personal com amb la seva participació en activitats conviviales.
- Actuacions rehabilitadores i de caràcter tècnic: adreçades a desenvolupar o mantenir les capacitats personals i la integració de la persona destinatari en el seu entorn social i domèstic.

Participaran en els espais de regulació necessaris per al bon funcionament del cas i estipulats per la direcció tècnica de l'empresa/entitat i la inspecció municipal del servei.

Els treballadors familiars aniran registrant la informació més rellevant, relacionada amb cada cas en què s'hagi iniciat la intervenció, incorporant-ho després en els expedients ubicats en les dependències de l'empresa/entitat contractada.

**Els auxiliars administratius de l'empresa/entitat adjudicatària** seran els responsables de:

- Suport administratiu en la gestió de personal
- Suport administratiu en la gestió econòmica
- Atenció al públic

## 10. Funcions del personal municipal

Els TAE assignats a la secció de Benestar Social responsable del seguiment i inspecció del contracte:

- Constitueixen l'equip tècnic de validació de les noves sol·licituds.
- Elaboren les propostes del PIA a iniciar per l'entitat o empresa adjudicatària
- Elaboren directrius i instruccions a implementar per l'entitat o empresa adjudicatària
- Valoren i acorden, si s'escau, canvis en el PIA vigents.
- Faran les comprovacions i inspeccions de la prestació del servei
- Realitzen la inspecció i seguiment de la implantació del servei
- Realitzen el seguiment de l'atenció que es dona als ciutadans.

## 11. Responsable del contracte

Un/a funcionari TAE cap de la secció Serveis Domiciliaris i Persones amb Discapacitat serà el/la responsable tècnic municipal i tindrà les funcions d'inspecció del contracte, tindrà un TAE treballador social adjunt com a co-responsable tècnic del contracte.



## 12. Recurs humà

L'empresa vendrà obligada a subrogar-se en el personal que actualment es troba vinculat al Servei d'Ajuda a domicili (inclòs a l'annex I del plec); respectant els drets i obligacions reconeguts en el conveni col·lectiu d'aplicació a aquest personal (Conveni col·lectiu de Servei d'Ajuda a Domicili de Balears).

## 13. Obligacions de l'adjudicatari

Seràn obligacions del contractista les que, amb caràcter general, indiquin els plecs de clàusules administratives a més de les assenyalades a continuació i que es consideren necessàries per a l'adequada prestació del servei:

1. El contractista ha de vetllar per a què la ciutadania conegui aquest servei. L'empresa/entitat presentarà en el projecte tècnic unes propostes detallades de difusió del servei.
2. Garantir el compliment dels encàrrecs, instruccions i directius amb diligència.
3. Vetllar per la qualitat tècnica del treball que realitzarà el servei.
4. Respectar i complir els processos de planificació, execució i avaluació de la tasca marcats per l'Ajuntament de Palma.
5. Presentar el pla de gestió del personal per donar cobertura d'atenció.
6. Participar en les reunions que s'especifiquen en aquest plec de condicions, així com d'altres a què sigui convocat pel responsable municipal del servei.
7. L'adjudicatari remetrà les incidències i modificacions que es produeixin amb la periodicitat que estableixin els tècnics municipals. Mensualment un resum general que contengui la relació de persones ateses, altes i baixes del servei, suspensions temporals, número d'hores realitzades per modalitat de prestació (actuacions d'atenció personal, rehabilitadores, de caràcter tècnic i domèstiques), incidències produïdes i visites domiciliàries realitzades. Així mateix, presentarà una memòria anual que reflecteixi el desenvolupament del servei. Aquesta memòria es remetrà el mes de gener de cada any.
8. Vetllar pel compliment de l'horari del personal, així com la realització de les feines encomanades.
9. Garantir permanentment l'òptima prestació del servei i la diligent cobertura de les baixes que s'hi puguin produir.
10. Implementar les propostes de millora que es presentin en el projecte.
11. Acreditar el compliment de les condicions especials de qualitat social en l'execució.

S'aplicaran les sancions i advertiments a l'entitat o empresa adjudicatària que venen detallades a la Llei 4/2009, d'11 de juny de Serveis Socials de les Illes Balears. L'Ajuntament de Palma és el titular del servei.

En concret es detallen els aspectes següents que s'han de garantir per a una adequada prestació de Serveis Socials:

1. Garantir els drets de les persones ateses
2. Assegurar la qualitat de les prestacions mitjançant la verificació del compliment de les condicions funcionals i materials i de les activitats de les entitats, els serveis i els establiments de serveis socials, com també el compliment de la normativa en matèria d'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, dins l'àmbit de les competències dels departaments respectius

3. Supervisar i garantir la finalitat i la utilització adequada dels fons públics concedits a les persones físiques o jurídiques i a les entitats públiques o privades que actuen en l'àmbit de Serveis Socials
4. S'aplicarà el règim sancionador que s'aprovi al Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili

#### **14. Relació de l'empresa/entitat adjudicatària amb les persones ateses**

1. L'adjudicatari i el personal al seu càrrec eludiran tot conflicte personal amb les persones ateses, informant expressament de qualsevol incident al personal tècnic municipal per tal que aquest ho resolgui
2. L'adjudicatari haurà de garantir i el personal al seu servei haurà de complir les mesures de seguretat i higiene establertes en la legislació laboral vigent.
3. El personal que presti el SAD haurà de tractar amb dignitat i respecte als destinataris del servei
4. L'adjudicatari haurà de garantir i el personal del servei haurà de complir les mesures relatives a prevenció de riscos laborals establertes per al seu lloc de feina.
5. Durant la prestació del servei els treballadors socials i els auxiliars d'ajuda a domicili hauran de dur un distintiu que els identifiqui. Aquest distintiu haurà d'incorporar el logo municipal i el de l'adjudicatari.
6. El personal de l'entitat o empresa adjudicatària no acceptarà gratificació o contraprestació econòmica per part de les persones ateses del servei
7. Les modificacions que afectin a la prestació atorgada a les persones ateses haurà de ser comunicada a les persones interessades amb antelació suficient.
8. Els auxiliars d'ajuda a domicili hauran de conèixer i comunicar a les persones ateses que qualsevol modificació del servei haurà de ser sol·licitada al personal tècnic municipal.
9. Cas que es produeixi l'entrega de claus del domicili per part de la persona destinatària l'adjudicatari o al personal al seu càrrec, aquest fer haurà de ser comunicat prèviament a l'Ajuntament i, en qualsevol cas, la responsabilitat de l'ús que se'n faci vincula directament a l'adjudicatari amb la persona, sense que, en cap cas, l'Ajuntament en pugui ser responsable. Aquest extrem es reflectirà per escrit entre l'entitat o empresa adjudicatària i la persona atesa del SAD.
10. El personal a càrrec de l'adjudicatari haurà de mantenir inexcusablement el secret professional, guardant estricta confidencialitat de les dades conegudes basant-se en la realització del servei.
11. En cap cas, l'adjudicatari podrà obtenir altres dades de les persones ateses a més de les aportades per l'Ajuntament de Palma o que aquest estimi convenient que estiguin en poder de l'adjudicatari.  
Les dades relatives a les persones ateses pel servei en cap cas podran ser utilitzades per a una finalitat diferent a la prestació del servei, sense autorització expressa de la persona interessada.  
Una vegada finalitzat el servei, aquesta informació –en qualsevol tipus de suport– haurà de ser remesa a l'Ajuntament, que, a la vegada, la incorporarà a l'expedient social del titular del servei.
12. L'adjudicatari, quant al tractament de dades de caràcter personal relatives a les persones destinatàries del servei, haurà de respectar les prescripcions de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

### 15. Drets de les persones ateses

Amb caràcter general, es considera que cada persona atesa pel SAD té dret a:

- Rebre l'atenció per primera vegada (alta en el programa) en el termini acordat entre l'entitat o empresa i l'Ajuntament de Palma i que s'expressa en aquest plec de condicions. Continuar rebent l'atenció del servei que correspongui, sense interrupció, fins a la finalització de la data de prestació o si s'ha acordat una modificació i/o canvi en la prestació
- Rebre l'atenció segons les condicions i les tasques plantejades en el pla individual que s'estableixi per a cada cas
- Rebre l'atenció a l'hora acordada (llevat que s'hagi avisat d'una modificació justificada o s'hagi produït una urgència/incidència)
- Ser atès de forma correcta i educada
- Ser informat de forma clara i concreta en relació amb el servei que es rep
- Ser respectat en les conviccions personals, ideològiques, culturals, religioses, etc
- Ser respectat quedant salvaguardat el secret professional
- Ser tractat sense coaccions i que siguin respectats els seus objectes personals i propietats.

### 16. Compromisos de les persones ateses

A partir de la data d'inici de la prestació del servei, les persones assoleixen els compromisos següents dels quals estaran informats en el moment de l'atorgament de la prestació:

1. Comunicar qualsevol canvi en les circumstàncies que puguin tenir incidència en la prestació del servei: absències del domicili, canvis en la unitat de convivència, en la seva situació de salut, psicosocial i en els seus ingressos econòmics.
2. Mantenir a disposició dels auxiliars domiliaris tots els mitjans necessaris en bon ús per tal que puguin realitzar les seves funcions en condicions òptimes.
3. Mantenir els animals domèstics lliures de paràsits i degudament vacunats per tal d'evitar contagis al personal que atén al domicili.
4. Mantenir la instal·lació elèctrica en condicions adients per al seu ús en el decurs de l'atenció que es rep
5. Disposar d'aigua corrent cas que sigui necessària dins del contingut del servei.
6. Guardar el respecte que correspon a la persona que presta el servei.
7. Facilitar les dades mèdiques relatives als membres de la unitat de convivència amb l'objecte de poder complir amb el que s'estableix en la normativa de prevenció de riscos laborals (si fos el cas)
8. Estar present al domicili per tal que pugui prestar-se el SAD
9. Tenir residència efectiva al domicili
10. Compliment dels seus compromisos, signats abans de la recepció de la prestació

L'incompliment d'aquestes obligacions podrà donar lloc a:

- ser amonestat per escrit per part del responsable del servei cas que no es comuniqui l'absència del domicili o no seguir les prescripcions dels treballadors que presten el servei.
- La suspensió temporal del servei durant un mínim de tres i un màxim de quinze dies,

# Ajuntament de Palma

si es produeix una manca de respecte al personal que presta el servei, es supera el límit de temps establert per a la baixa temporal, es fa un ús inadequat del servei (residència efectiva en domicili distint de l'indicat a l'alta, dedicar temps del servei a tasques no incloses a l'alta, ocultar la presència d'altres persones al domicili, incompliment greu dels compromisos acordats amb els professionals del servei)

- La baixa definitiva del servei en supòsits molts greus d'incompliment o reiteració de tres suspensions temporals.

La tramitació dels expedients que imposin qualsevol d'aquestes sancions es realitzarà per part de l'Àrea de Benestar Social, que seguirà el procediment establert en la legislació vigent. L'expedient que s'instrueixi incorporarà informe motivat del tècnic municipal inspector del servei, que servirà de fonament, en qualsevol cas, de l'acord que s'adopti per part de l'òrgan competent. L'acord sempre serà motivat i notificat a la persona usuària amb previsió dels tràmits d'audiència que corresponguin.

## 17. Titularitat i difusió del SAD

L'Ajuntament de Palma és el titular del servei. La denominació que s'utilitzarà serà:

### **SERVEI D'AJUDA A DOMICILI.**

**AJUNTAMENT DE PALMA (amb el logotip i escut oficial).**

**Regidoria delegada de Benestar Social i Igualtat**

Gestió: Denominació del contractista.

Tota publicitat o difusió que es faci referent a les activitats i actuacions del mateix, ha de comptar amb el vist-i-plau de la Regidoria delegada de Benestar Social i Igualtat.

Benestar Social facilitarà a l'inici del contracte la imatge del servei segons disseny del Gabinet de Mitjans de Comunicació de l'Ajuntament de Palma. Tots els instruments de registre i material imprès hauran de dur sempre aquesta imatge.

Tota la informació del servei és propietat municipal i no podrà emprar-se sense l'autorització expressa i per escrit de l'Ajuntament.

## 18. Durada del contracte

El termini de vigència del present contracte serà d'un any, prorrogable per un any més (1+1), de mutu acord, a partir de la signatura del contracte.

Per tal d'autoritzar la pròrroga del contracte, el contractista haurà d'haver presentat davant l'òrgan de contractació una memòria de funcionament del servei corresponent a l'exercici anterior.

La pròrroga no contempla revisió de preus.

## 19. Modificació del contracte

L'òrgan de contractació podrà modificar el contracte celebrat per raons d'interès públic com a conseqüència de noves necessitats o causes imprevistes dins dels límits i amb subjecció als requisits i efectes establerts a l'article 202 de la Llei de Contractes del Sector Públic.

En particular, concorreran aquestes circumstàncies, cas de formalitzar-se el conveni que s'hagués subscrit entre l'Ajuntament de Palma i el Govern de les Illes Balears per al desenvolupament i finançament de la prestació d'ajuda a domicili vinculada al SAAD.

## **20. Règim sancionador. Resolució del contracte**

L'Ajuntament de Palma podrà inspeccionar tant el personal de l'adjudicatari com totes i cadascuna de les condicions definides al present Plec de condicions.

En cas d'incompliment es comunicarà per escrit a l'adjudicatari l'anomalia detectada i l'adjudicatari vendrà obligat a resoldre la situació. L'imposició de sancions es realitzarà previa tramitació d'expedient administratiu amb audiència a l'adjudicatari.

### **Infraccions**

#### **Infraccions lleus:**

- No comunicar a l'Ajuntament, de manera immediata, les infraccions comeses per les persones treballadores durant la prestació del servei
- No imposar mesures correctores i sancionadores als treballadors amb celeritat suficient i amb l'eficàcia necessària quan es produeixi les següents situacions:
  - Retard i manca de puntualitat injustificada
  - No complir de manera acurada en les seves obligacions
  - Petites incorreccions amb les persones usuàries
  - No realitzar la prestació del servei amb garanties de seguretat i higiene
  - Arribar a acords amb les persones usuàries, fruit de la confiança excessiva, que entrin en contradicció amb la proposta tècnica municipal
  - Executar tasques no programades
  - No utilitzar quan s'hagi pactat o fer mal ús de les ajudes tècniques
  - Atenció a tercers que no son beneficiaris
- Substitucions excessives o injustificades de personal que dona servei a una mateixa persona
- Les deficiències en la coordinació i gestió de serveis que puguin derivar en conseqüències lleus dels protocols establerts.
- Substitució de les obligacions de l'Ajuntament davant la persona usuària

#### **Infraccions greus:**

- No comunicar a l'Ajuntament, de manera immediata, les infraccions del present apartat comeses per les persones treballadores durant la prestació del servei
- No imposar als treballadors les mesures correctores i sancionadores als treballadors amb la celeritat suficient i amb l'eficàcia necessària quan es doni alguna de les següents situacions:
  - Abandó del servei, impuntualitat injustificada i reiterada (més de tres pics al mes) i no prestació del servei
  - Manca de rendiment, prestació incorrecta i defectuosa del servei

# Ajuntament de Palma

- Mala praxis continuada que posa en risc la integritat de la persona atesa
- Acudir a realitzar el servei amb familiars o amics
- No comunicar incidències que es produeixin en la realització del servei o canvis en la situació de la persona atesa
- Tracte vexatori a les persones usuàries, si no és valora com a situació molt greu
- No guardar la confidencialitat
- No acudir, de manera injustificada, a les visites d'inspecció
- No disposar de la plantilla necessària per oferir el servei
- La falsedat o falsificació dels serveis
- La autoatribució de competències municipals
- Retard o falta d'actualització de les dades del sistema de comunicació informàtica
- Incompliment greu dels deures i obligacions amb la persona usuària i la comissió de tres faltes lleus durant l'any

## **Infraccions molt greus:**

- No comunicar a l'Ajuntament , de manera immediata, les infraccions del present apartat comeses per les persones treballadores durant la prestació del servei
- No imposar mesures correctives i sancionadores als treballadors amb celeritat i eficàcia suficients quan es donin les següents situacions:
  - Negativa injustificada a realitzar serveis o tasques ordenades per escrit pels tècnics municipals
  - Ofenses o tracte vexatori greu a la persona usuària
  - Robatori, furt o infidelitat a la persona ateses per prendre-li alguna propietat
  - Qualsevol conducta constitutiva de delictes
- No oferir el servei
- Incompliment de qualsevol obligació de la contracta
- L'acumulació o reiteració de tres faltes greus comeses durant un any

## **Sancions**

Les sancions lleus suposaran un descompte de tres vegades el cost de les hores assignades al cas el dia dels fets.

Les sancions greus suposaran un descompte de sis vegades el cost de les hores assignades al cas el dia dels fets

Les sancions molt greus suposaran un descompte de nou vegades el cost de les hores assignades al cas el dia dels fets.

Aquestes sancions, es descomptaran de la liquidació mensual que es presenta a l'Ajuntament abans del seu abonament. Benestar Social comprovarà les incidències que s'hagin pogut donar en el període comunicant-les al contractista pel seu coneixement i efectes oportuns

# Ajuntament de Palma

L'Ajuntament es reserva el dret de resoldre el contracte d'adjudicació del SAD i a ser indemnitzat pels danys i perjudicis ocasionats:

- Per incompliment greu i reiterat de les obligacions assumides per l'adjudicatari del SAD
- Per cessió o traspàs a tercers de l'execució del SAD sense consentiment de l'òrgan de contractació
- Per desobeir de forma sistemàtica les directrius que dicti l'Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat per tal d'aconseguir l'òptima execució del contracte

Són causes de resolució del contracte, a més de les indicades en el present plec, les contemplades als articles 206 i 284 de la Llei de Contractes del Sector Públic.

## 21. Preus – tipus de licitació

Els preus-tipus unitaris màxims del contracte que serviran de base de licitació són els següents:

- a) Cost hora per serveis prestats en dies laborables: 20,30 €/hora, IVA inclòs
- b) Cost hora per serveis prestats en diumenges i dies festius: 26,98€/hora, IVA inclòs

Aquests preus unitaris, excloent-hi l'IVA, suposen el tipus màxim de licitació, que podrà ser objecte de baixa per part dels licitadors i serviran de base en la facturació en funció del número d'hores reals que es prestin.

El servei es facturarà únicament pel temps efectiu i realment treballat. A principi de cada mes l'empresa/entitat adjudicatària remetrà a l'Àrea de Benestar Social i Igualtat factura relativa als serveis prestats. A més, adjuntarà a aquesta factura mensual, la certificació i relació desglossada de les despeses efectuades de personal (sou i seguretat social) i altres despeses complementàries, de gestió- coordinació i infraestructures. L'Ajuntament podrà requerir la presentació de la documentació acreditativa que justifica la despesa realitzada: nòmines, TC, factures de proveïdors o de tercers, rebuts, etc.

L'import màxim anual no superarà les quantitats que s'indiquen en el quadre de costos del contracte que figura a continuació. L'import màxim per a l'any del contracte no superarà la quantitat global de 5.172.780,48€, més la quantitat de 210.646,58€ en concepte de 4% d'IVA, el que suposa un import total de 5.476.811,06€.

L'anterior quantitat reflecteix el pressupost màxim, no existint cap compromís per part de l'Ajuntament per a gastar la totalitat de la mateixa.

El cost es farà efectiu amb càrrec a la partida pressupostària 05.23130.22716-Benestar social- Servei d'Ajuda a domicili, del pressupost municipal dels exercicis 2015 i 2016.

El quadre resum del cost de licitació (IVA inclòs) és el següent:

	2015 7MESOS	2016 5 MESOS	TOTAL 12 mesos
<b>Preu hora laborable</b>	19,52€	19,52€	<b>19,52€</b>
<b>Preu hora festiu</b>	25,94€	25,94€	<b>25,94€</b>

P.H lab+ IVA	20,30€	20,30€	20,30€
Preu Fest +IVA	26,98€	26,98€	26,98€
Hores mínimes lab	154.583	110.416	264.999
Hores Festius	2.100	1.500	3.600
Cost hores laborables	3.017.460,16€	2.155.320,32€	5.172.780,48€
Cost hores festius	54.474,00€	38.910,00€	93.384,00€
IVA 4%	122.877,37€	87.769,21€	210.646,58€
<b>TOTAL</b>	<b>3.194.811,53€</b>	<b>2.281.999,53€</b>	<b>5.476.811,06€</b>

## 22. Criteris per a l'adjudicació

De conformitat amb el Reial decret legislatiu 3/2011, en virtut del qual s'aprova el nou text refós de la Llei de contractes del sector públic, es tindran en compte els criteris següents:

### Criteris de valoració quantificables mitjançant judicis de valor: 40 punts

#### 1. Valoració de la qualitat tècnica del projecte (fins a 40 punts)

La valoració es fomentarà en què el projecte presentat millori allò establert en aquest plec de prescripcions tècniques, i tindrà en compte:

1. La coherència entre els objectius del projecte tècnic i les línies municipals d'intervenció, amb un màxim **5 punts**

Es valorarà que el projecte tècnic s'ajusti a les línies municipals definides en el Pla Estratègic i en els documents metodològics: Protocol d'Atenció Social i Protocol d'Atenció Domiciliària.

2. Metodologia de treball que es proposa i criteris d'avaluació dels resultats. Planificació de les activitats a executar, amb un màxim **35 punts**. Desglossat en:

- Es valorarà que la metodologia proposada s'ajusti al mapa de processos d'intervenció social aplicats des de l'Ajuntament de Palma i recollits en el documents d'Atenció social individual- familiar des dels Serveis Socials d'Atenció Primària. Valoració **fins a 6 punts**.
- Atenció directa: model d'intervenció de l'empresa, pla de cures i gestió del mateix, visites i seguiment del cas, processos de posta en marxa del servei, processos de detecció i coordinació de situacions de fragilitat, vulnerabilitat i desprotecció. Manual de bones pràctiques. Protocol d'ús d'ajudes tècniques. Resolució de conflictes amb persones usuàries i famílies. Valoració **fins a 9 punts**
- Es valorarà que els criteris d'avaluació de resultats estableixin indicadors que mesurin l'atenció individual, del conjunt del servei, de la satisfacció de les persones usuàries i proveïdors, sistema de qualitat. Valoració **fins a 7 punts**.
- Organització del servei: sistema d'atenció a queixes i reclamacions, supervisió i control de les condicions de prestació del servei, supervisió de l'atenció directa, gestió d'incidències, procés de custòdia de claus Valoració **fins a 8 punts**.

Gestió administrativa: suport tecnològic i documental, suport documental d'informació i comunicació amb les persones ateses, sistemàtica dels processos de qualitat. Valoració **fins a 5 punts**



La qualitat del projecte tècnic presentat, que haurà de contenir, com a mínim, els punts establerts en la clàusula 23 del plec de prescripcions tècniques, amb un mínim de **25 punts**

**Criteris avaluable mitjançant formules: 60 punts.**

El preu de licitació màxim del titular del servei d'ajuda a domicili és de 5.695.904,50 € anuals amb IVA inclòs. 4% del tipus d'IVA aplicable:

Preu de licitació màxim hora dia laborable	19,52€
IVA del 4%	0,7808€
Total	20,30€

Preu de licitació màxim hora dia festiu	25,94€
IVA del 4%	1,0376€
Total	26,98€

**Preu de l'oferta: fins a 50 punts**

Preu de licitació màxim hora dia laborable 19,52€ (sense IVA) 20,30 (amb IVA). **Fins a 49 punts**

Preu de licitació màxim hora dia festiu 25,94€ (sense IVA) 26,98€ ( amb IVA). **Fins a 1 punt**

La oferta economica es valorara:

Atorgant la màxima puntuació a l'oferta mes baixa .

La resta d'ofertes es valoraran la següent formula:

$$P = PM * (PL - Po) / (PL - Pm)$$

P: puntuació de la oferta que es valora

Pm: puntuació màxima (en cas de hora dia laborable (49 punts ) i hora dia festiu ( 1 punt))

Pl: import de la licitació: en cas de hora dia laborable (19,52€ ) i hora dia festiu ( 25,94€)

Po: import de l'oferta que es valora.

Pm: import de l'oferta més econòmica.

No es valoraran les ofertes anormals o desproporcionades que puguin afectar la qualitat de la prestació o el correcte desenvolupament del servei.

Els paràmetres objectius per apreciar valor anormals o desproporcionats. (Art. 152 TRLCSP) amb referència al preu de licitació del servei serà el següent:

Nombre de licitadors de referència a considerar en el càlcul de la baixa temerària:

Un. Preu base de licitació (PL). Quan sigui inferior a PL X 0,75.

Dos. Oferta més alta ( OA)- oferta més baixa (OB). En el cas que OB< OA X 0,80

Tres. Mitjana aritmètica de les ofertes (MA). Per calcular la mitjana, s'exclourà la oferta més

alta quan superi en més de 10 unitats percentuals a la mitjana esmentada.

Les que siguin inferiors  $MA \times 0,90$

Quatre o més licitadors:

Mitjana aritmètica de les ofertes (MA).

Per calcular la mitjana, s'exclourà la oferta més alta en cas que superi en més de 10 unitats percentuals la mitjana esmentada.

Però, si el nombre de les altres ofertes és inferior a tres, la nova mitjana es calcularà en base a les tres ofertes de menor quantia.

Les que siguin inferiors a  $MA \times 0,95$

## **2. Millores sense contraprestació econòmica ( fins a 10 punts )**

Les millores en el desenvolupament del servei i sense contraprestació econòmica, amb un màxim de **10 punts**:

- Per oferir dispositius tecnològics PDA o altres sistemes dels auxiliars d'ajuda a domicili que facilitin el registre presencial de les seves actuacions (per cada 10 PDA o dispositius similars/0.12 punts amb un màxim de 2 punts). Valoració **fins a 2 punts**.
- Per la realització d'activitats d'acompanyament a casa efectuades per voluntaris a les persones ateses d'una hora de durada, especialment les que estan soles. (Cada activitat d'acompanyament setmanal/0.04 punts amb un màxim de 2 punts). Valoració **fins a 2 punts**.
- Per la realització periòdica d'activitats d'animació sociocultural afavoridores de xarxes de recolzament per a les persones ateses en el servei d'ajuda a domicili i en especial per als que viuen sols. (1 activitat periòdica quinzenal/ 0.15 punts amb un màxim de 2 punts). Valoració **fins a 2 punts**.
- Per oferir serveis de sortides d'oci i passejades de dues hores de durada setmanals, efectuades per voluntaris, especialment a les persones ateses que viuen soles (5 acompanyaments setmanals/0.20 punts amb un màxim de 2 punts). Valoració **fins a 2 punts**.
- Activitats i tallers de suport a familiars que conviuen amb la persona atesa pel servei d'ajuda a domicili: (per cada taller proposat/0.20 punts amb un màxim de 2 punts). Valoració **fins a 2 punts**.

## **23. Prevenció de riscos laborals**

Les entitats o empreses interessades hauran de complir els requisits següents:

- 1.1. **Servei de prevenció i avaluacions de riscos.** Acreditar disposar de servei de prevenció de riscos laborals (o les altres alternatives que permet la normativa vigent) i haver realitzat l'avaluació de riscos en els seus centres de treball, així com l'avaluació dels riscos dels treballs a realitzar
- 1.2. **Eines, equips, productes i matèries.** Relació del tipus d'eines, equips, productes i matèries que es fan servir en la seva feina, informació dels riscos intrínsecs i acreditació de les homologacions i les fitxes de seguretat corresponents. Eines, equips, productes i matèries seran adequats al treball que s'hagi de realitzar, segurs, i es trobaran en correcte estat d'acord amb la normativa que els hi sigui d'aplicació.
- 1.3. **Formació del personal.** Relació nominal del personal i acreditació de la seva formació en la utilització de les eines, equips, productes i matèries esmentats en el paràgraf anterior. També s'haurà d'acreditar la formació en prevenció de riscos laborals dels seus treballadors i en la utilització dels equips de protecció col·lectiva i individual.

*Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat Avinguda Gabriel Alomar, 18, 1r. 07002 Palma.*

*Tel 971 225977 Fax 971 225954 a/e: serveisdomiciliaris@a-palma.es www.ajuntamentdepalma.es*

*Plec de prescripcions tècniques particulars que hauran de regir la contractació de serveis per la prestació del servei d'ajuda a domicili / Pàg. 26 de 27*

# Ajuntament de Palma

- 1.4. **Precaucions, mesures de prevenció i equips de protecció individual.** Informar de les precaucions, mesures de prevenció i equips de protecció individual que s'hagin d'adoptar per a la utilització de les eines, equips, productes i matèries primeres. El contractista haurà de subministrar als seus treballadors els equips de protecció individual i garantir i vetllar pel seu correcte manteniment, eficàcia i bon ús.
- 1.5. **Instruccions, procediments de treball i estudis de seguretat.** Posar en coneixement d'aquest Ajuntament les instruccions i els procediments de treball proporcionats als seus treballadors sobre les feines que hagin resultat contractades. Si l'entitat o empresa du a terme activitats tractades a l'RD 1627/97 sobre obres de construcció haurà de presentar els corresponents estudis de seguretat especificats a l'RD
- 1.6. **Responsable coordinador de seguretat.** Disposar d'un responsable de la coordinació en matèria de prevenció amb l'Ajuntament. Si l'empresa du a terme activitats previstes a l'RD 1627/97, sobre obres de construcció, aquest responsable coincidirà amb el coordinador assenyalat al RD esmentat.
- 1.7. **Vigilància de la salut- controls de l'estat de salut.** Acreditar per a cadascun dels treballadors que hagin de fer feina amb l'Ajuntament la pràctica dels controls de l'estat de salut i la idoneïtat d'aquest per a la tasca que s'hagi de desenvolupar, d'acord amb els articles 22, 25 i 26 de la Llei de prevenció de riscos laborals.
- 1.8. **Avaluacions i inspeccions de seguretat.** Haurà de comunicar els resultats de les avaluacions i les inspeccions de seguretat realitzades durant el temps del contracte.

## 24. Projecte tècnic

El Projecte tècnic que es presenti a concurs haurà d'incloure com a mínim continguts sobre:

- Objectius del servei (indicadors i resultats)
- Programació del servei
- Criteris de mesura dels resultats
- Sistema de gestió de la informació: registre, aplicatius de noves tecnologies
- Procediments
- Organització: organigrama i regulacions de l'equip humà. Supervisió i formació.
- Proposta de promoció i difusió del servei
- Recursos humans: dotació de personal amb currículums, funcions i tasques del personal, proposta d'horari.
- Criteris de gestió econòmica: ingressos i despeses
- Prevenció de riscos laborals
- Millores en la prestació del servei
- Acreditació de la qualitat tècnica per oferir el servei: ISO, EFQM, etc.
- Compliment de les clàusules socials

Palma, 25 de març de 2015

**Per les condicions tècniques del present plec (apartat 1 a 24)**

TAE Treballadora social

Conforme

TAE superior-cap de secció

Antònia Rosario Ramos Castillo

Catalina Juan Garau

**Per les condicions econòmiques del present plec (apartat 21)**

LA TAG Cap de Servei en funcions

Sílvia Gordola Llabres

*Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat* Avinguda Gabriel Alomar, 18, 1r. 07002 Palma.  
Tel 971 225977 Fax 971 225954. a/e: serveisdomiciliaris@a-palma.es www.ajuntamentdepalma.es

Plec de prescripcions tècniques particulars que hauran de regir la contractació de serveis per la prestació del servei d'ajuda a domicili / Pàg. 27 de 27