



Contractació

**PLEC
DE
CLÀUSULES
TÈCNIQUES
PARTICULARS**

CONTRACTE DE SERVEIS

Tramitació: **ORDINÀRIA**

Procediment: **OBERT**

Nº Expedient: 2400094

Descripció	Contracte de Serveis de Suport a la Dependència
------------	---



INDEX PLEC TÈCNIC

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ	4
1.1. MARC LEGAL	4
1.2. DEFINICIÓ DE DEPENDÈNCIA	5
1.3. GRAUS DE DEPENDÈNCIA	5
1.4. EL CIRCUIT DE TRÀMIT I ATENCIÓ	6
CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE	9
CLÀUSULA 3. DEFINICIONS, PRINCIPIS, OBJECTIUS, DESTINATARIS.....	10
3.1. DEFINICIONS	10
3.2. PRINCIPIS BÀSICS DEL PIA.....	13
3.3. OBJECTIUS DEL CONTRACTE	14
3.4. PERSONES DESTINATÀRIES	14
CLÀUSULA 4: METODOLOGÍA	15
4.1. CIRCUIT	15
4.2. DETECCIÓ DE SITUACIONS DE RISC.....	26
4.3. COORDINACIONS I COMUNICACIÓ PEL SEGUIMENT DELS CASOS.....	27
4.4. MITJANA DE TANCAMENT D'EXPEDIENTS	28
CLAUSULA 5. RECURSOS HUMANS I TASQUES A REALITZAR.	28
5.1 OBLIGACIONS DE CARÀCTER GENERAL.....	29
5.2. EQUIP DE TREBALL	30
5.3. ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS	34
5.4. IDENTIFICACIÓ DELS PROFESSIONALS	35
5.5. FORMACIÓ DEL PERSONAL.....	35
CLÀUSULA 6. COORDINACIÓ I COMUNICACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS PER AL SEGUIMENT DEL CONTRACTE	38
6.1. COORDINACIONS PER AL SEGUIMENT DEL CONTRACTE	38
6.2. TRANSMISSIÓ D'INFORMACIÓ: INFORMES I MEMÒRIES DEL CONTRACTE	39
CLÀUSULA 7. RELACIÓ AMB LES PERSONES DESTINATÀRIES DEL CONTRACTE	45
7.1. PRIVACITAT	46
7.2. INFORMACIÓ A LA PERSONA USUÀRIA	46



7.3. INFORMACIÓ SOBRE ELS CANALS DE COMUNICACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS PER PART DE LA PERSONA USUÀRIA	46
7.4. GESTIONS ECONÒMIQUES.....	47
CLÀUSULA 8. GESTIÓ DE QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS DE LES PERSONES DESTINATÀRIES DEL CONTRACTE	47
8.1. CANALS DE RECEPCIÓ DE QUEIXES	47
8.2. PROCEDIMENT DE TRACTAMENT DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS	49
8.3. TRACTAMENT I GESTIÓ DE LES QUEIXES PER PART DE L'ADJUDICATÀRIA..	49
8.4. TIPOLOGIA DE QUEIXES	50
8.5. RESOLUCIÓ I RESPOSTA A LES QUEIXES	52
CLÀUSULA 9. QUALITAT DEL SERVEI.	52
9.1. PLA DE QUALITAT	53
9.2. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	53
9.3. INDICADORS.....	55
9.4. PENALITATS VINCULADES A L'INCOMPLIMENT DELS ESTÀNDARDS DE QUALITAT	64
CLÀUSULA 10.PROTOCOLS D'ACTUACIÓ.....	65
10.1. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ FACILITATS PER IMSS	65
10.2. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ FACILITATS PER L'ADJUDICATÀRIA	65
CLÀUSULA 11. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS.....	66
CLÀUSULA 12. MECANISMES DE VIGILANCIA I CONTROL	70
CLÀUSULA 13. RESPONSABILITAT	71
CLÀUSULA 14. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	71
CLÀUSULA 15. INICI DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ.	72
ANNEXES	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.



CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

1.1. MARC LEGAL

1.1.1. La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de Dependència.

La Llei 39/2006 del 14 de desembre de "Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de Dependència" (en endavant, LAPAD) fixa les bases per al desenvolupament a tot el territori espanyol de l'atenció a les persones en situació de Dependència.

A la Llei s'estableix que seran les diferents comunitats autònomes, en funció de les seves competències, les encarregades de dur a terme la reglamentació pe desplegament en el territori de la norma.

La novetat més important que va comportar aquesta Llei és l'establiment d'un dret subjectiu en atenció social. Suposa que, per primer cop en l'àmbit de les persones en situació de dependència, aquestes deixen d'obtenir ajudes per passar a gaudir de prestacions, ja siguin amb caràcter econòmic o com serveis públics.

Les característiques més importants de la Llei són:

- El caràcter universal i públic de les prestacions.
- L'accés a les prestacions en condicions d'igualtat i no discriminació.
- La participació de totes les Administracions Públiques en l'exercici de les seves competències.

Suposa, doncs, el reconeixement d'un nou dret de ciutadania.

El Reial Decret - Llei 8/2010 de 20 de maig, el Reial Decret - Llei 20/2011 de 30 de desembre i el Reial Decret - Llei 20/2012 de 13 de juliol, canvien significament el text legal inicial incorporant modificacions que afecten a l'efectivitat de les prestacions, el calendari de desplegament, la classificació de les persones amb reconeixement de dependència, els efectes econòmiques de les prestacions, entre d'altres.

La darrera modificació significativa es correspon a la publicació del Decret Llei 675/2023 de 18 de juliol, pel que es modifica el Reial Decret 1051/2013 de 27 de desembre, pel que es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establertes a la Llei 39/2006 de 14 de desembre de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de Dependència.

1.1.2. Altra legislació

La LAPAD estableix que pel correcte desplegament les administracions autonòmiques hauran d'elaborar les disposicions normatives necessàries en cada territori. En el cas de Catalunya s'han desplegat els següents textos legals:

- L'Ordre ASC/55/2008, de 12 de febrer, on s'estableix el règim de compatibilitat entre les prestacions i serveis del Sistema Públic de Serveis Socials (anterior al desplegament de la LAPAD) i les prestacions disposades en la Llei 39/2006 de 14 de desembre.



- L'Ordre ASC/471/2010, de 28 de setembre, on es desenvolupa la figura de l'assistent personal i es recullen algunes compatibilitats entre les prestacions de la LAPAD.
- L'Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, que estableix com es calcularà la capacitat econòmica que es tindrà en compte per a l'elaboració del PIA.

Des del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya s'han desenvolupat reglaments interns d'obligat compliment com ara la Instrucció 3/2017 per a la gestió i aplicació de les disposicions normatives derivades de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, així com els annexes a l'esmentada instrucció.

Segons la legislació existent, els Ens Locals tenen la competència delegada de Generalitat de Catalunya per elaborar els PIA de les persones que es troben a domicili i en residències ocupant places privades.

1.2. DEFINICIÓ DE DEPENDÈNCIA

L'article 2.2 de la LAPAD defineix la dependència com l'estat de caràcter permanent en el qual es troben les persones que, per raons derivades de l'edat, malaltia o discapacitat, i lligades a la falta d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial, precisen de l'atenció d'una o altres persones o ajudes importants per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària o, en el cas de les persones amb discapacitat intel·lectual o malaltia mental, d'altres ajudes per a la seva autonomia personal.

1.3. GRAUS DE DEPENDÈNCIA

La LAPAD, en els articles 26 i 27, determina tres graus de dependència i dos nivells dins d'aquests, diferenciats en funció de l'autonomia de les persones i la intensitat de cura que requereixen. El Reial Decret Llei 20/2012, de 13 de juliol, elimina els nivells existents a cada grau. Les resolucions de grau emeses a partir de 15 de juliol de 2012 incorporen la nova classificació. Les persones amb resolució de grau anterior mantindran la valoració amb grau i nivell si no es produeix cap canvi en la seva situació.

- Grau III: Gran dependència: persona que necessita ajuda per a realitzar pràcticament totes les activitats bàsiques de la vida diària, diverses vegades al dia i que, per la seva pèrdua total d'autonomia mental o física, necessita la presència indispensable i contínua d'una altra persona o té necessitat d'ajuda generalitzada per a la seva autonomia personal.
- Grau II: Dependència Severa: persona que necessita ajuda per a realitzar diverses activitats bàsiques de la vida diària, dues o tres vegades al dia, però no requereix de la presència permanent d'un cuidador o té necessitats d'ajuda extensa per a la seva autonomia personal.
- Grau I: Dependència Moderada: persona que necessita ajuda per a realitzar diverses activitats bàsiques de la vida diària, almenys una vegada al dia o té necessitats d'ajuda intermitent o limitada per a la seva autonomia personal.

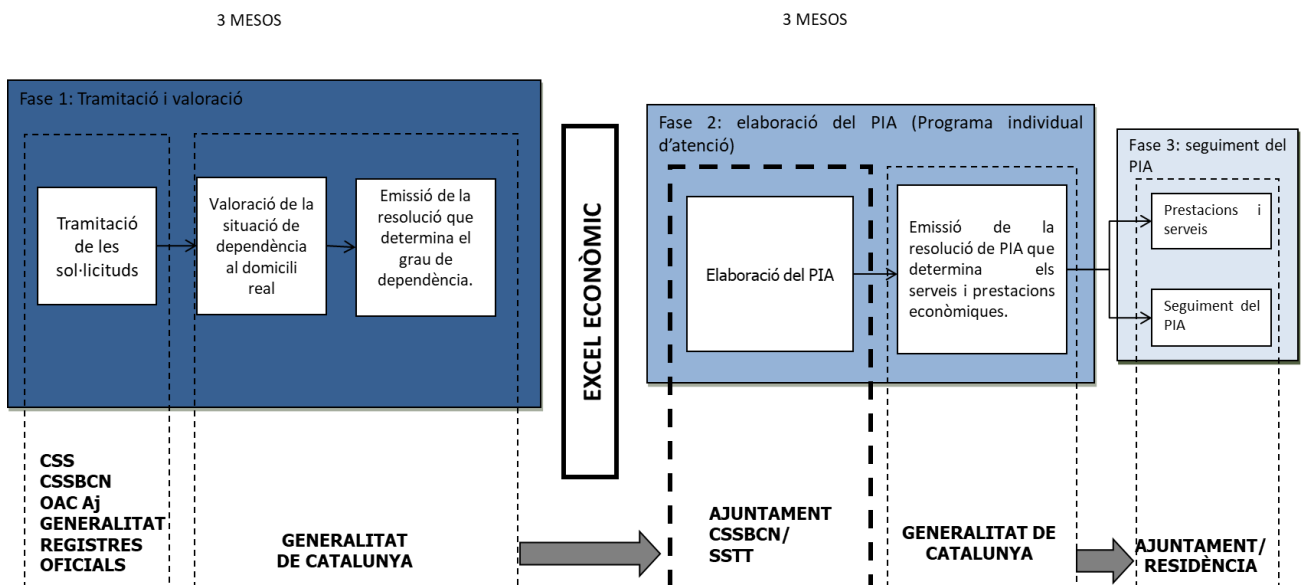
El Reial Decret-Llei 20/2012 del 13 de juliol elimina els 2 nivells en els que es dividien cadascun dels graus segons el text original de la LAPAD.

1.4. EL CIRCUIT DE TRÀMIT I ATENCIÓ

La Llei 39/2006 està subjecta al que es determina a la Llei 39/2015 de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

En aquest procés intervenen les administracions autonòmiques i locals competents. En el cas de la ciutat de Barcelona, aquestes administracions amb competències diferenciades són: La Generalitat de Catalunya, el Consorci de Serveis Socials de Barcelona i l'Ajuntament de Barcelona.

Figura 1. Circuit d'atenció de Dependència



Aquest circuit té 3 fases:

Fase 1: Tramitació i valoració

Les sol·licituds, tal i com recull la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, poden ser presentades en els diferents registres oficials de les administracions públiques.

La realització de la valoració de la persona sol·licitant la farà un equip especialitzat, format per professionals de diferents àmbits i que gestionen proveïdors del Departament de Salut. Per tal de dur-la a terme s'utilitzarà el barem establert al RD 174/2011 de l'11 de febrer, pel qual s'aprova el barem de valoració de la situació de Dependència establert per la LAPAD. Els professionals realitzaran una visita a la persona al domicili o al lloc de residència habitual.

A Barcelona, els equips de valoració o SEVAD (Servei de Valoració de la Dependència) que depenen del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya en son dos, distribuïts territorialment::



- Consorci Sanitari Integral (CSI)
- Parc Sanitari Pere Virgili

El barem d'avaluació determina el grau de necessitat d'una tercera persona per al correcte desenvolupament de les activitats bàsiques de la vida diària:

- Menjar i beure
- Regulació de la micció / defecació
- Rentar-se (incorpora banyar-se)
- Altres activitats de cura personal (Vestir-se, tenir cura de la salut, transferències corporals, seure, enllitar-se, aixecar-se)
- Prendre decisions

La valoració determinarà el grau de dependència que correspongui a la persona sol·licitant i, quan sigui el cas, declararà que la persona sol·licitant no assolix el grau mínim establert en el barem.

Un cop realitzada la valoració és competència de la Generalitat de Catalunya emetre la resolució de grau, on queda reconegut de forma oficial el grau de dependència.

Les resolucions establiran si es tracten de valoracions permanents o provisionals. Totes les resolucions provisionals s'hauran de revisar periòdicament depenent del motiu que justifiqui la provisionalitat: trams d'edat per a menors, malalties amb previsió d'avaluació, etc.

Des de la data de presentació de la sol·licitud fins a la data d'emissió de la primera resolució, s'estableix un termini màxim de tres mesos, segons la Llei de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Un cop emesa la resolució de grau, la Generalitat remetrà a l'IMSS un arxiu d'Excel amb les dades econòmiques necessàries per realitzar el Programa Individual d'Atenció (en endavant PIA). Des de l'IMSS aquestes dades es carregaran a l'aplicació municipal de dependència i serà el moment en el que el professional social que correspongui podrà realitzar el PIA.

Fase 2: Elaboració del PIA El PIA recull la proposta de serveis i prestacions elaborada per/ per la treballador/a social i consensuada amb el ciutadà d'acord a les seves necessitats. Totes les propostes reflectides al PIA estan subjectes a validació i formalitzades amb l'emissió d'una resolució PIA on es determinen els serveis i prestacions que es faran efectius. El/la treballador/a social encarregat/da de l'elaboració del PIA serà el de l'Ens Local en els casos que la persona es trobi en domicili particular o residència totalment privada (sense finançament públic de cap tipus).

Cartera de Serveis de la LAPAD

A continuació es detallen els serveis públics i les prestacions econòmiques a les que les persones amb reconeixement de dependència tenen accés actualment a Catalunya.



Catàleg de Serveis

Servei de Teleassistència (municipal)

Servei d'Ajuda a Domicili (municipal):

- Atencions a la llar
- Cures personals

Servei d'Atenció Diürna

- Per a persones grans
- Per a persones amb discapacitat
- Centre d'Atenció Especialitzada (centres de dia, centres ocupacionals)

Servei Residencial

- Per a persones grans
- Per a persones amb discapacitat (física, intel·lectual, trastorns mentals, sensorials)

Prestacions Econòmiques

Prestació per cuidador familiar no professional

Prestació per assistència personal

Prestació vinculada a servei privat:

- Residencial
- Servei d'Ajuda a Domicili
- Centre de Dia

Fase 3: Seguiment del PIA

La LAPAD estableix la necessitat d'efectuar un seguiment, indefinit i periòdic, de la situació personal i social dels casos amb PIA i prestacions en ús. La Resolució de 4 de febrer de 2010¹ estableix que el seguiment per a la prestació per cuidador no professional s'haurà de fer com a mínim anualment.

Els recursos acordats als PIA i assignats a cada cas tenen a veure amb les necessitats detectades en un moment determinat i, donada la variabilitat de les situacions individuals, cal adaptar-ne aquests recursos al llarg del temps.

La periodicitat i el tipus de seguiment els marca el professional que atén el cas. Aquest seguiment pot suposar la modificació del PIA signat inicialment degut als canvis en les situacions de les persones mencionades amb anterioritat. Els/les professionals socials dels Ens Locals o els/les treballadors/res socials de les residències amb suport públic.

¹ de la Secretaría General de Política Social y Consumo, por la que se publica el acuerdo de Consejo Territorial del SAAD, para la mejora de la calidad de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.



1.5. SITUACIÓ ACTUAL A LA CIUTAT DE BARCELONA

La tasca d'elaboració de PIA a la ciutat recau de manera delegada en l'ens local. L'Ajuntament elabora els acords PIA de les persones que resten a domicili particular i els de les persones ateses a places privades a centres residencials privats. El Consorci de Serveis Socials de Barcelona (en endavant CSSB) elabora aquells que corresponen a persones ateses a centres residencials, ja siguin públics, concertats, col·laboradors o acreditats. Aquesta divisió de tipologia de PIA ha estat canviant al llarg del temps pel que fa als centres residencials i és susceptible de patir modificacions a futur.

Dins de l'Ajuntament de Barcelona és l'IMSS l'encarregat d'elaborar els PIA d'acord amb les indicacions i instruccions que rep del Departament de Drets Socials i Inclusió (en endavant DDS) de la Generalitat de Catalunya. Aquestes indicacions es despleguen a l'Ens Local gràcies a la figura de les referents comunitàries, professionals que fan d'enllaç entre ambdues administracions i que orgànicament depenen de l'IMSS i funcionalment del Departament de Drets Socials.

Segons dades de la Generalitat de Catalunya a 31 de març de 2024 hi havia una dada acumulada de 222.860 sol·licituds de valoració de situació de dependència a la ciutat de Barcelona, que representa el 22,65% del total de la comunitat autònoma.

Durant el primer semestre de 2024 el nombre dades que han arribat a l'Ajuntament de Barcelona per elaborar acords PIA és de 12.046 i no podem fer una previsió de tendència amb les dades del anys anteriors. A 30 de juny de 2024 els acords PIA pendents a la ciutat son 12.365. Per tant en el temps d'execució del contracte s'ha aconseguit que no augmenti el nombre d'acords pendents, com succeïa anteriorment. Els PIA a realitzar a la ciutat no son tots competència de l'ens local tal i com s'ha explicat anteriorment.

Històricament s'arrossega un nombre important de PIA pendents que no s'ha aconseguit eixugar amb els recursos actuals existents. Existeix per tant la necessitat de millorar la qualitat de l'atenció amb el seguiment i l'acompanyament a les persones amb dependència, mitjançant els recursos humans existents a l'IMSS i un Servei de Suport a la Dependència especialitzat que escurci la llista d'espera existent.

El llistats de PIA, actualment pendents d'elaborar per part de l'IMSS, inclouen els següents tipus d'actuacions: acords PIA inicials, modificacions per revisió de grau i modificacions per canvi de situació. En un 65% aproximadament correspondran a accions que finalitzaran amb l'elaboració d'un PIA i en un 35% poden incloure actuacions que acaben no finalitzant amb l'elaboració d'un PIA, com pot ser el trasllat de la persona a un altre municipi dins o fora de Catalunya, la defunció, l'ingrés a un centre d'atenció 24 hores on el PIA sigui competència d'altre ens, etc.

CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té com a objecte la posada en marxa d'un Servei de Suport a l'elaboració dels PIA de les persones que tinguin reconegut un grau de dependència a la ciutat de Barcelona i la valoració diagnòstica d'autosuficiència a través de l'eina SSM-CAT (i ES).



CLÀUSULA 3. DEFINICIONS, PRINCIPIS, OBJECTIUS, DESTINATARIS

3.1. DEFINICIONS

3.1.1. Definició del PIA

El PIA és l'instrument que utilitzen els serveis socials, per determinar les modalitats d'intervenció més adequades a les necessitats de les persones d'entre els serveis públics i les prestacions econòmiques previstes pel seu grau de dependència.

Les persones amb dependència o els seus representats legals tenen dret a participar en la valoració de les necessitats d'atenció social. L'Administració ha de garantir que tinguin dret a escollir entre els suports socials de la cartera de serveis de dependència existents que facin més viable llur projecte de vida. La decisió final, però de les prestacions econòmiques o dels serveis que es tramitaran, correspon al/ a la professional. El/La treballador/a social és el prescriptor de les prestacions incloses a la Cartera de Serveis de la LAPAD.

Per confeccionar aquest programa, el/la professional té en compte l'estudi dels aspectes socials i de l'entorn de la persona beneficiària, la capacitat econòmica, les preferències i necessitats, així com la disponibilitat de recursos a l'hora d'acordar els serveis o les prestacions més adients a la seva situació personal, tenint en compte els criteris de proximitat territorial.

En aquest sentit, la LAPAD regula, enumera i descriu els serveis i les prestacions econòmiques a les que la ciutadania hi tindrà dret. Tot i que la LAPAD no ho contempla, la Generalitat de Catalunya ha establert un desplegament normatiu que estableix entre els serveis i prestacions un sistema de compatibilitats i incompatibilitats.

La proposta es recollirà en un document d'acord o modificació que haurà d'anar signat pel /per la professional i la persona amb situació de dependència o els seus representats legals.

Aquesta proposta està subjecta a registre i validació i és mitjançant la resolució administrativa dictada pels òrgans competents del DDS, que es reconeixeran formalment les prestacions del Sistema Català d'Autonomia i Atenció a la Dependència, en els termes i condicions establerts per la normativa aplicable.

3.1.2. Tipologia de PIA a realitzar

Els tipus de PIA que podrà realitzar l'adjudicatària seran:



- PIA inicial. Programa Individual d'Atenció (PIA) que es realitza amb la primera valoració de grau de la persona amb dependència reconeguda. En aquest primer acord es plasmaran els serveis o prestacions econòmiques que es prescriuen tècnicament i que han d'estar consensuades i d'acord a les preferències expressades per la persona atesa o els seus familiars, sempre que sigui possible.
- PIA revaloració de grau. Modificació del Programa Individual d'Atenció (PIA) que es realitza quan la persona torna a ser valorada i rep una revisió de grau de dependència. En aquesta modificació es plasmaran els canvis de serveis o prestacions econòmiques que la persona ja tenia prèviament reconegudes. La proposta tècnica que es realitzi haurà de ser consensuada sempre que sigui possible amb la persona beneficiària o els seus familiars.
- Modificació de PIA de les prestacions o serveis reconeguts. Es tracta d'una modificació de la situació inicial de la persona usuària que suposa un canvi dels serveis i/o prestacions anteriorment reconeguts. Com en els casos anteriors la proposta ha d'estar consensuada amb la persona atesa o els seus familiars de referència, sempre que sigui possible. Els motius que justifiquen l'elaboració d'aquesta acció PIA poden ser:
 - Un canvi en la tipologia de servei/prestació econòmica o bé canvis en la intensitat del servei reconeguts anteriorment.
 - La incorporació d'un nou servei o d'una nova prestació econòmica.
 - L'extinció o baixa dels serveis que ja no s'estan utilitzant o les prestacions en les quals els requisits per gaudir-les ja no s'acompleixen en el moment de la signatura de la documentació.

En aquells casos que no es pugui signar un acord PIA o modificació de PIA l'adjudicatària realitzarà una finalització de procediment, sent un tràmit habitual de la LAPAD (veure clàusula 4.1.10. d'aquest plec).

Totes les tipologies de PIA que s'elaboren són propostes tècniques i tenen la consideració de tràmits administratius intermitjos, que finalitzen amb una resolució administrativa emesa per la Generalitat de Catalunya (DDS), d'acord al procediment administratiu comú.

Es podran afegir totes aquelles actuacions previstes en el marc de la LAPAD que l'IMSS li encarregui.

3.1.3. Definició d'Autosuficiència

El SSM-CAT (i ES), és una eina traduïda i adaptada culturalment al català i al castellà, que prové de la Self-Sufficiency Matrix (SSM) en la seva adaptació



holandesa (SSM-D), i va ser triada de forma consensuada per enfocar-se en una visió positiva de l'autonomia de la persona, i perquè permet identificar l'evolució dels canvis en la situació de la persona.

L'objectiu de l'eina és habilitar als serveis socials amb un instrument d'ús relativament simple i ràpid que permeti identificar les persones amb més alta complexitat social, mesurant la seva autosuficiència.

Què significa la mesura de l'autosuficiència?

La matriu SSM-CAT (i ES) s'ha desenvolupat per assignar el funcionament de les persones a tots els dominis essencials de la vida i els expressa amb una puntuació pel nivell d'autosuficiència d'aquesta persona en aquest moment. Aquesta eina pot contribuir a millorar la gestió de casos, fer un seguiment, ajustar els programes de tractament i controlar el desenvolupament dels grups d'atenció.

Els dominis essencials que s'han de mesurar són 13: Finances, treball i educació, ús del temps, habitatge, relacions domèstiques, salut mental, salut física, ús de substàncies, realització d'activitats bàsiques de la vida diària (ABVD), realització d'activitats instrumentals de la vida diària (AIVD), xarxa social, participació comunitària i ordre legal. S'han seleccionat aquests 13 dominis per la seva rellevància per a tots els adults.

En els casos d'adults amb menors d'edat a càrrec l'eina conté quatre dominis addicionals que, en conjunt, engloben l'autosuficiència de l'adult en criar i donar suport als menors a càrrec. Els dominis mesuren el nivell d'autosuficiència de l'adult respecte a: l'atenció física, el suport social i l'emocional, l'escolarització i la cura diària (quan NO està directament amb pares i/o escola).

El SSM-CAT (i ES) està dividit en cinc nivells d'autosuficiència.

El nivell més baix (1) a l'escala és l'autosuficiència mínima, per a situacions de problemes greus i/o situacions insostenibles. El nivell més alt (5) és la màxima autosuficiència. Els nivells es marquen amb una puntuació: un número entre 1 i 5 i amb una descripció: 'problema greu', 'no autosuficient', 'molt poc autosuficient', 'força suficient' i 'completament autosuficient'.

En la taula següent es pot veure quins són els nivells en termes d'autosuficiència. Per aclarir la classificació en cinc nivells, també es mostren dos conceptes que estan fortament relacionats amb l'autosuficiència: les necessitats assistencials de cura i les necessitats d'orientació.

Taula 1. Nivells d'autosuficiència del SSM-CAT (i ES).



	1 – Problemes greus per l'autosuficiència Situació insostenible	2 – No autosuficient	3 – Molt poc autosuficient	4 – Força autosuficient	5 – Completament autosuficient
Autosuficiència	<i>Problema agut. La situació és insostenible.</i>	<i>La persona no és autosuficient. La situació és deficient i no es reconeix.</i>	<i>Independència limitada. La situació és estable, però mínima.</i>	<i>La persona és completament autosuficient.</i>	<i>L'autosuficiència és bona.</i>
Cura	<i>La persona necessita atenció immediata (més).</i>	<i>Cal tenir la cura que la persona no es pugui proporcionar.</i>	<i>La persona té una necessitat d'atenció que es proporciona parcialment.</i>	<i>Es proporciona una possible necessitat d'atenció.</i>	<i>La persona no necessita atenció.</i>
Orientació	<i>Una orientació intensiva addicional és molt necessària.</i>	<i>Es requereix una orientació addicional.</i>	<i>Es pot millorar l'orientació.</i>	<i>L'orientació és suficient.</i>	<i>L'orientació és innecessària.</i>

Per a cada nivell del corresponent domini SSM-CAT (i ES), s'han desenvolupat indicadors que configuren el nivell específic d'autosuficiència.

Els indicadors es refereixen a característiques importants del domini. Reflecteixen el nivell d'autosuficiència en cada característica i permeten dur a terme l'avaluació i les pautes per a la recopilació d'informació. Fa possible arribar a una decisió fiable sobre el grau d'autosuficiència de la persona. Veure matriu que inclou dominis i indicadors SSMM-CAT (i ES) a l'annex 1 d'aquest plec.

3.2. PRINCIPIS BÀSICS DEL PIA

El PIA s'inspira en els principis de la LAPAD:

- El **caràcter públic** de les prestacions del Sistema per l'Autonomia i Atenció a la Dependència.
- La **universalitat** en l'accés de totes les persones en situació de dependència, en condicions d'igualtat efectiva i no discriminació, en els termes establerts a la LAPAD.
- L'atenció de les persones en situació de dependència de manera **integral i integrada**.
- La **transversalitat** de les polítiques d'atenció a les persones en situació de dependència.
- La valoració de les necessitats de les persones, atenent **criteris d'equitat** per garantir la igualtat real.



- La **personalització** de l'atenció.
- La **promoció** de les condicions precises perquè les persones en situació de dependència puguin portar una vida amb el major grau d'autonomia possible.
- La **permanència** de les persones en situació de dependència, sempre que sigui possible, en l'entorn en el qual desenvolupen la seva vida.
- La **qualitat, sostenibilitat i accessibilitat** dels serveis d'atenció a les persones en situació de dependència.
- La **participació** de les persones en situació de dependència i, en el seu cas, de les seves famílies i entitats que els representin en els termes previstos en la LAPAD.
- La **col·laboració** dels serveis socials i sanitaris en la prestació dels serveis als usuaris del Sistema per l'Autonomia i Atenció a la Dependència que estableix la LAPAD i en les corresponents normes de les Comunitats Autònomes i les aplicables a les Entitats Locals.
- La **participació de la iniciativa privada i el Tercer Sector** en els serveis i prestacions de promoció de l'autonomia personal i atenció a la situació de dependència.
- La **cooperació interadministrativa**.
- La inclusió de la **perspectiva de gènere**, tenint en compte les diferents necessitats de dones i homes.

3.3. OBJECTIUS DEL CONTRACTE

Aquest contracte té com a objectius fonamentals:

- Reduir el temps d'espera per a la realització dels plans individuals d'atenció (PIA), per tal que les persones reconegudes amb un grau de dependència puguin accedir a la cartera de recursos de la LAPAD.
- Ajustar els procediments PIA als terminis legals establerts en la LAPAD.
- Permetre l'accés de les persones dependents a la cartera de recursos d'una manera més àgil, homogènia i equitativa a tota la ciutat de Barcelona.
- Concentració dels tràmits administratius inherents a la LAPAD en un equip especialitzat, permetent la descarrega de tràmits administratius als Serveis Socials Bàsics.
- Establir el nivell d'autosuficiència que presenta una persona dependent i que determinarà a posteriori el tipus de seguiment que necessitarà.

3.4. PERSONES DESTINATÀRIES

Les persones destinatàries d'aquest contracte són totes aquelles residents a la ciutat de Barcelona que disposin d'una resolució de la Generalitat de Catalunya que les acrediti com a persones amb un grau de dependència, que visquin en un



domicili particular o en una residència privada ocupant plaça sense cap tipus de finançament públic. Aquestes persones hauran de tenir un PIA pendent d'elaborar (ja sigui inicial o derivat d'una revaloració de grau o de qualsevol altra modalitat que l'IMSS li encarregui).

CLÀUSULA 4: METODOLOGÍA

4.1. CIRCUIT

4.1.1. *Previ*

L'adjudicatària rebrà de l'IMSS un llistat d'un nombre aproximat de 1.100 registres que inclogui les persones valorades amb grau de dependència en les que consta com a pendent el tràmit de l'elaboració del PIA o altres tipus de tràmit contemplats en la LAPAD (veure clàusula 3.1.2 del present plec). Es farà arribar el llistat amb la periodicitat que determini l'IMSS. El llistat d'expedients vindrà classificat per visites amb caràcter **ordinari, prioritari o urgent**, segons el que estableixi el Departament d'Atenció a la Dependència de l'IMSS (en endavant DAD) de comú acord amb els òrgans de l'IMSS. S'estima que el 95% dels expedients que s'enviaran a l'adjudicatària seran de caràcter normal i la resta seran indicats com a prioritaris o urgents per part de l'IMSS.

4.1.2. *Inici i preparació*

El procediment de treball per tal de donar atenció a una persona dependent comença amb la tasca dels/de les auxiliars administratius/ves.

A partir del llistat inicial, el personal administratiu assignarà un nombre determinat de persones usuàries a cada treballador/a social, seguint les indicacions i ordre de prioritats que l'IMSS facilitarà.

L'adjudicatària haurà d'anar reportant al DAD les visites amb caràcter normal que vagi programant a través dels indicadors de compliment de l'activitat (clàusula 9.3.1). En el cas de les sol·licituds amb caràcter prioritari aquest termini màxim per realitzar la visita serà de 7 dies naturals i de 48 hores hàbils en el cas d'expedients de caràcter urgent a comptar des de la data de recepció del llistat o cas específic a l'adjudicatària. En el cas de les visites ordinàries el termini per tal de que es realitzi la visita serà de 45 dies naturals des de l'arribada del llistat d'actuacions LAPAD pendents a l'adjudicatària.

El personal administratiu contactarà amb la persona usuària, els seus familiars o el seu representant legal i acordarà una visita al domicili habitual de la persona d'acord amb els terminis descrits en la següent clàusula. El personal administratiu



dissenyarà una ruta geogràfica que faciliti al/a la treballador/a social els desplaçaments entre els domicilis en el menor temps possible. Prepararà tota la documentació necessària per conformar l'expedient en paper de la persona, i li farà entrega al/a la treballador/a social.

4.1.3 Programació d'una visita domiciliària:

Les instruccions que es recullen en aquesta clàusula respecte de la programació de visites domiciliàries és d'aplicació a qualsevol cita que s'hagi de programar amb qualsevol professional de l'adjudicatària.

És responsabilitat de l'adjudicatària iniciar les comunicacions amb les persones sol·licitants o els seus contactes amb la finalitat de concretar la visita d'acord amb les instruccions descrites.

L'adjudicatària haurà d'acordar telefònicament amb la persona sol·licitant/usuària el dia i hora de la visita, tot respectant les preferències de la persona sol·licitant/usuària del servei en les franges de matí o tarda de dilluns a divendres. Sempre s'intentarà que durant la visita hi hagi la presència de la persona cuidadora principal o familiar o persona de suport més propera. La franja de matí s'entendrà de 8 a 15h i la de tarda de 15 a 20h. No obstant això, aquesta franja horària podrà reduir-se només en el mes d'agost amb el vist i plau de l'IMSS.

Durant la programació de la visita es sol·licitarà que la persona reconeguda com a dependent estigui acompanyada per un familiar o persona del seu entorn de referència, especialment quan es tracti de persones que pateixin deteriorament cognitiu. En tot cas es vetllarà per tal de respectar la voluntat de les persones ateses quan aquestes manifestin no voler que hi hagin terceres persones presents en la visita, sempre i quan la seva capacitat d'obrar es trobi conservada.

La visita programada tindrà una durada màxima de 60 minuts.

Es proporcionarà a la persona sol·licitant/usuària el telèfon de l'adjudicatària amb la finalitat de facilitar la comunicació davant de possibles incidències que puguin afectar la programació de la cita establerta. A més del número de telèfon de l'adjudicatària també podrà facilitar altres mitjans de comunicació complementaris.

En tots els casos, si es preveu un retard superior a 30 minuts de l'hora acordada, es trucarà a la persona sol·licitant/usuària per advertir-la de l'endarreriment. En el cas d'haver de canviar la programació de la visita se li preguntarà a la persona sol·licitant/usuària si hi ha alguna altra persona que hagi d'acompanyar-la el dia de la nova, per tal que la nova visita es pugui programar tant amb la persona sol·licitant/usuària com amb la persona que l'hagi d'acompanyar.

En el cas que la persona sol·licitant no estigui en condicions per realitzar la visita (p. ex. perquè no està al domicili de forma transitòria), s'ha de recollir la data prevista de retorn al domicili o resolució de l'absència temporal i fer el seguiment



amb una periodicitat mínima setmanal. Si passats tres mesos des de la primera comunicació per programar l'alta al servei, no s'ha pogut realitzar la visita a domicili per motius imputables a la persona sol·licitant, es procedirà d'acord a la clàusula 4.1.10.1 d'aquest plec.

El/La treballador/a social, prèviament a la visita domiciliària, revisarà la documentació facilitada, consultarà les dades i la història de la persona a les aplicacions informàtiques municipals i afegirà tota aquella documentació (com per exemple: sol·licituds de revisió de grau; esquemes amb la informació de les prestacions; possible calculadora de copagament del Servei d'Atenció Domiciliària (en endavant, SAD)) que pugui ser necessària per a l'elaboració del PIA al domicili de la persona dependent.

4.1.4. Visita a domicili

Una vegada en el domicili, el/la treballador/a social farà una exploració de la situació, una detecció de necessitats, una escolta de la demanda realitzada per la persona usuària o la seva família, i un estudi dels seus recursos i suports disponibles. Informarà de la cartera de recursos de LAPAD referida al grau de dependència que tingui la persona usuària i s'establirà el PIA amb els recursos i/o serveis més adients.

De manera específica, les tasques a realitzar a la visita al domicili són:

- Verificar les dades personals i les de l'entorn de cura.
- Verificar dades sobre la unitat de convivència i contacte amb l'entorn comunitari.
- Verificar les dades disponibles sobre el nivell d'autonomia funcional i situació de dependència per a la realització de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària. Les dades sobre l'estat de salut, estat emocional, capacitat cognitiva, física i sensorial.
- Valorar si la persona dependent amb la qual s'ha de realitzar el PIA disposa de la capacitat cognitiva suficient per entendre els termes de l'acord o si conviu amb alguna altra persona que pogués facilitar i assegurar la comprensió del funcionament dels serveis o prestacions a oferir-li.
- En cas que la persona amb dependència no disposi de la capacitat per prendre decisions acordar amb les persones de referència quins són els recursos més adients per cobrir les seves necessitats garantint una millora en la seva qualitat de vida.
- Explorar l'entorn de cura, les relacions socials i factors de soledat. Dades sobre els hàbits de sortir del domicili i relacionar-se amb el seu entorn.



- Observar i recollir les característiques de l'habitatge, com poden ser les barreres arquitectòniques, els tipus de subministraments o els tipus d'instal·lacions. Es demanarà explícitament que se li mostri l'habitació on dorm la persona dependent, la cambra de bany on es realitza la higiene personal, la cuina i la sala d'estar o espai on passa la major part del dia la persona.
- Explorar els hàbits d'ús de les noves tecnologies.
- Recollir totes les dades que siguin necessàries de la persona usuària i del seu entorn per determinar quins serveis de la cartera s'ajusten més a les necessitats i preferències de les persones ateses.
- Proporcionar tota la informació relativa a la cartera de serveis, incompatibilitats, avantatges i inconvenients.
- Informar i orientar a la persona i al seu entorn de cura sobre la conveniència o no de cadascun dels serveis, especialment a aquelles persones usuàries que viuen soles. Informar dels deures que comporta cadascuna de les opcions escollides de la cartera de serveis i de les implicacions cas d'incomplir-los.
- Informar a la persona usuària del número de telèfon gratuït (o altres mitjans complementaris que ajudin en l'establiment d'una comunicació fluida i àgil) al que es pot adreçar en cas de dubte o necessitat d'aclariment i des del qual se la trucarà en les diferents comunicacions, i de la manera en que se li pot fer arribar la documentació que es vulgui lliurar a posteriori de la visita a domicili: adreça física i horari d'atenció, adreça postal i adreça de correu electrònic.
- Complimentar el document de les actuacions PIA² que corresponguin.
- Informar sobre el circuit de reclamacions, queixes i suggeriments.
- Signar el justificant confirmant la realització de la visita.
- Detectar situacions de risc social o maltractaments i informar d'aquestes al DAD o als referents de l'IMSS que determini.

Qualsevol altra tasca que l'IMSS consideri necessària en la visita per tal de complir els objectius d'atenció a la dependència.

De manera preferent es signarà l'acord PIA en una única visita al domicili, tot i que, si la situació així ho requereix, es podrà programar una visita successiva.

²https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/persones_amb_dependencia/recursos_per_a_professionals/elaboracio_del_pia/



En cas de presentar-se durant la visita un dubte tècnic o sigui necessari consultar alguna dada que faciliti el tancament l'actuació LAPAD, el/la treballador/a social pot contactar amb el seu referent del servei.

Abans de marxar del domicili, el/la treballador/a social recollirà la informació necessària per tal d'avaluar el nivell d'autosuficiència de la persona atesa seguint les indicacions facilitades per l'IMSS a l'inici del contracte. I recollirà la signatura en el document justificant de realització de la visita. En aquest document, del que es deixarà còpia a la persona usuària, s'inclourà la informació bàsica sobre la manera de comunicar-se amb el/la professional que elaborarà l'actuació LAPAD així com el circuit de queixes i suggeriments.

4.1.5. La documentació

La documentació que s'haurà de portar al domicili per ser entregada i signada serà:

- Documents per conformar l'expedient PIA. Segons el recurs valorat i prescrit de la cartera de LAPAD, serà necessari complimentar diferents documents:
 - Acord/Modificació PIA
 - Document C de prestació de servei privat (si, s'escau)
 - Document D d'assistent personal (si s'escau)
 - Document E de cuidador no professional (si s'escau)
 - Document F d'al·legacions (si no està d'acord amb la signatura del PIA)
 - Document de domiciliació bancària (si s'escau)
 - Document de Finalització de procediment (en les diferents modalitats: No Acord, No reunir requisits, No SCAAD, entre d'altres).
- Indicacions relatives a com lliurar els documents PIA pendents de signar en cas de no tancar el PIA en la mateixa visita a domicili (canal d'entrega, espais i horaris d'atenció)
- Justificant confirmant la realització de la visita. Aquest document s'haurà de signar obligatòriament en totes les visites.
- Sistema de reclamacions, queixes i suggeriments.
- Díptic de recomanacions específiques, si s'escau.
- Preus públics en el cas de copagament del SAD (si s'escau)
- Full de copagament del SAD (si s'escau)
- Document d'assabentat en cas de prescripció d'un SAD.
- Full de copagament SAD (si s'escau)
- Imprès per sol·licitar una revisió de grau (si s'escau)



L'IMSS haurà d'aprovar el contingut i format dels diferents formularis i documents, mentre que la impressió i entrega dels mateixos anirà a càrrec de l'adjudicatària. Les impressions hauran de ser a una cara.

La informació recollida i el contingut del PIA establert en la visita domiciliària, haurà de formar part de l'expedient de la persona usuària en el servei i haurà d'estar informatitzada en les aplicacions municipals i preparada per fer-ne una explotació de la informació específica. L'adjudicatària haurà de garantir que els Sistemes d'Informació (en endavant SI) municipals estiguin correctament complimentats, incorporant tota la informació generada durant l'entrevista.

En els casos en els que la família manifesti la voluntat de tenir un registre d'entrada de la documentació facilitada, s'informarà que existeixen dos opcions:

- 1) L'elaboració d'un document on consti la documentació facilitada a la treballadora social que elabora el PIA o bé el lliurament a les dependències del servei.
- 2) La persona es pot dirigir a les Oficines d'Atenció Ciutadana (en endavant OAC) municipals per tal que es faciliti un registre vàlid i ajustat a dret. Aquesta opció d'enviament implicarà una ampliació del temps de tramitació i endarrerirà el tancament de les actuacions; aquestes implicacions hauran de ser degudament informades a la persona beneficiària o llurs familiars de referència.

4.1.6. Visites fora del domicili

De manera excepcional es poden fer les entrevistes per a l'elaboració del PIA fora del domicili habitual.

En el cas de les persones que es trobin ingressades en residències privades, sense cap tipus de finançament públic, les visites s'hauran de realitzar en les instal·lacions del centre atès que el domicili de la persona esdevé el centre residencial.

Si la persona usuària acudeix a un centre de dia i per horari no és viable fer la entrevista al domicili, aquesta es pot fer en les instal·lacions de l'equipament.

També de manera excepcional, es poden fer aquestes entrevistes en algun espai físic establert per l'adjudicatària quan:

- Els usuaris o familiars ho requereixin,
- No sigui possible efectuar la visita al domicili al no disposar de dades de contacte telefònic de la persona usuària o família referent (prèvia notificació postal seguint el procediment administratiu comú),
- No hagi estat possible contactar de manera directa a través dels mitjans facilitats per l'IMSS.



L'adjudicatària haurà de garantir que els SI municipals estiguin correctament complimentats incorporant tota la informació generada durant l'entrevista.

4.1.7. Durant el procés

L'adjudicatària garantirà un mitjà de comunicació àgil que faciliti:

- El contacte de la persona usuària amb el/la professional que elabora el PIA (telèfon gratuït, correu electrònic, presencial, entre d'altres.).
- L'entrega de documentació pendent per part de la persona usuària al/a la professional per al tancament del procediment PIA. L'adjudicatària haurà de garantir que les persones usuàries puguin fer arribar la documentació necessària per elaborar el PIA sense que excedeixi el termini de 15 dies naturals. Els mitjans per fer arribar la documentació poden ser:
 - Garantint un punt d'atenció on les persones usuàries puguin lliurar la documentació.
 - Facilitant sobre de franqueig pagat, que permeti a les persones ateses o llurs familiars que no hagin de d'assumir els costos dels enviaments.
 - Utilitzant un servei de missatgeria encarregat de la recollida de documentació a domicili.
 - Qualsevol altre que resolgui el problema de manera eficient i sense que suposi un perjudici per a les persones ateses.

4.1.8. Tancament

Després de la visita al domicili el/la treballador/a social registrarà, als SI que determini l'IMSS, la intervenció realitzada amb la persona usuària, deixant constància de tot el que hagi observat al domicili, possibles indicadors de risc, mancances, demandes i acords presos. Si el recurs prescrit és un SAD, farà la petició i el seguiment d'aquesta a l'aplicació informàtica municipal específica per a la gestió del SAD.

L'adjudicatària traspasarà la informació sobre el nivell d'autosuficiència (SSM-CAT) al Sistema d'Informació d'Atenció Social (en endavant, SIAS) o al que determini l'IMSS.

Una vegada el/la treballador/a social tingui tota la documentació necessària per tancar el procediment del PIA amb els recursos prescrits actius, acabarà de conformar l'expedient, tot fent una revisió exhaustiva del contingut i/o documents adjuntats.

Es realitzarà una prevalidació dels PIA elaborats que formarà part del control de qualitat indicat a la clàusula 4.1.9 d'aquest plec. Un cop feta la prevalidació es



traslladarà als administratius perquè introdueixin la informació dels PIA a l'aplicació de Dependència abans d'enviar-los a validar al DAD.

L'adjudicatària s'encarregarà de l'enviament físic setmanal de tots els expedients amb els documents del procediment PIA pendents de validar a la seu del DAD o allà on estableixi l'IMSS. Al mateix enviament s'aprofitarà per fer arribar el document de justificant confirmant la realització de la visita a l'IMSS, així com aquella documentació relativa a l'expedient de la persona.

De la mateixa manera, tots els expedients en els que no s'hagi pogut tancar el PIA per incidències prèvies o posteriors a la visita domiciliària, hauran de ser prevalidats per l'adjudicatària, enviant la documentació que des del DAD es requereixi i informant els SI municipals tal i com es determini des de l'IMSS. La documentació generada en la gestió de les incidències caldrà que sigui enviada físicament al DAD, tal i com es farà amb els expedients PIA.

L'adjudicatària també recollirà al DAD, aquells PIA elaborats o incidències tramitades que no es puguin validar per algun error o alguna altra circumstància, retornant-los als/a les professionals que els han elaborat per a la seva correcció o reelaboració.

Serà competència de l'adjudicatària vetllar per la correcta recollida i lliurament de la documentació original, així com el transport d'acord a la Llei de Protecció de Dades vigent.

4.1.9. Control de qualitat del PIA

L'adjudicatària haurà de tenir un sistema d'avaluació interna de la qualitat en l'elaboració del PIA que garanteixi detectar i corregir de manera immediata els errors, incidències o deficiències del document, assegurant la millora contínua orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en l'elaboració dels PIA, i en la prestació del servei basada en la satisfacció de les persones usuàries i del seu entorn de cura.

A tal efecte, caldrà que s'asseguri de que no s'envia cap PIA o expedient amb incidència a validar amb errors que obligui a l'IMSS a retornar-lo. Es preveu un Acord de Nivell de Servei (ANS) que pretén incentivar l'eficiència, qualitat i un elevat nivell de compliment de l'obligació d'elaborar correctament els PIA.

Els/les professionals de l'adjudicatària disposaran de la formació adient per respondre a qualsevol tipus d'informació sobre la cartera de serveis i funcionament del mateixos. A tal efecte, l'adjudicatària haurà de tenir en els seus SI un manual de dubtes freqüents i les respostes als mateixos de fàcil accés per als/a les professionals de cerca fàcil i intuïtiva que els/les ajudi a desenvolupar les seves tasques. Mensualment, l'adjudicatària, amb la corresponent consulta prèvia al DAD, farà una revisió del manual per tal d'incorporar noves preguntes i respostes que



hagin pogut sorgir durant el mes i mantenir actualitzada la informació del manual enfront de possibles canvis i/o millores que s'hagin produït en la prestació del servei.

L'adjudicatària serà l'encarregada de revisar i prevalidar la documentació que conforma el PIA i la documentació de les incidències PIA. Aquesta revisió o prevalidació l'haurà de dur a terme un/una professional diferent del que hagi elaborat el PIA o la documentació de les incidències, de manera preferent ho haurà de fer el/la coordinador/a del servei.

4.1.10. PIA que no poden tancar-se

Les diferents incidències que es poden produir abans de la visita, durant o després, i que fan referència a la situació de la persona o diferents causes imputables a la mateixa, provoquen que no es pugui tancar l'elaboració del PIA. Els/les professionals de l'adjudicatària hauran de procedir tal i com es detalla en les clàusules següents.

4.1.10.1 Incidències abans de la visita d'elaboració del PIA

En el moment previ al contacte amb la família o persones de referència, o durant aquest ,es detecta que la persona:

- a) Ha ingressat a residència en plaça pública o privada amb possibilitat de rebre prestació econòmica vinculada de caràcter permanent, sociosanitari sense previsió d'alta o qualsevol establiment de caràcter definitiu o a llarg termini. Es procedirà a tramitar la documentació requerida pel DAD. Caldrà que es reculli en el SI municipal per tal que totes les dades quedin recollides.
- b) La persona ha deixat de residir a la ciutat de Barcelona i ara viu en un municipi de Catalunya. S'haurà d'omplir la documentació requerida pel DAD i informar als SI municipals per tal que totes les dades quedin recollides.
- c) La persona ha deixat de residir a la ciutat de Barcelona i ha fixat la seva residència en una altra comunitat autònoma. S'haurà d'omplir la documentació requerida pel DAD, en els casos que sigui necessari, i informar als SI municipals per tal que totes les dades quedin recollides.
- d) La persona ha de deixat de residir a la ciutat de Barcelona i està vivint fora del territori nacional. En aquest cas caldrà que es tramiti la finalització del procediment corresponent, prèvia notificació de la citació per elaborar el PIA (inicial o modificació) per escrit, per correu ordinari amb justificant de rebuda. La notificació s'haurà d'enviar per segona vegada en cas que la primera no hagi estat recollida o no es pugui localitzar a la persona beneficiària en l'adreça informada a efectes de notificació.
- e) No es pot localitzar a la persona amb dependència. En aquest cas caldrà que es tramiti la finalització de procediment corresponent, prèvia notificació



de la citació per elaborar el PIA (inicial o modificació) per escrit, per correu ordinari amb justificant de rebuda. La notificació s'haurà d'enviar per incidències una segona vegada en cas que la primera no hagi estat recollida o no es pugui localitzar a la persona beneficiària en l'adreça informada a efectes de notificació.

- f) La persona ha estat èxitus. En aquest cas es comprovarà si la persona gaudia de serveis o prestacions econòmiques que puguin ser reconegudes amb posterioritat a l'èxitus. En cas que no es pugui elaborar una proposta PIA, es procedirà a informar als SI municipals per tal que totes les dades quedin correctament recollides. En cas que es pugui recollir un servei o prestació econòmica en un PIA es procedirà amb el tràmit, sense realitzar visita a domicili.
- g) Automatitzacions per revisions de grau. En aquest cas es realitzarà entrevista telefònica amb la persona beneficiària o els seus familiars per oferir la cartera corresponent al nou grau, per si es vol canviar el servei o prestació o reconèixer les possibles compatibilitats. En cas que no es vulgui realitzar cap modificació el tractament serà d'incidència.

En els casos descrits als apartats a), b) i c) es pagarà el 20% del cost fix per PIA tancat, atès que el tràmit i la càrrega de treball no és el mateix que en els casos on s'acabi tramitant un PIA.

En els casos descrits en els apartats d), e) i g) es pagarà el 50% del cost fix per PIA tancat, atès l'augment de la complexitat del tràmit a realitzar per part de l'adjudicatària.

En el cas descrit en l'apartat f) si no es pot realitzar el PIA es pagarà el 20% del cost fix per PIA tancat i si es pot realitzar el PIA es pagarà el 50% del cost fix per PIA tancat, atès l'augment de la complexitat de la documentació i gestió que haurà de realitzar l'adjudicatària.

4.1.10.2 Incidències un cop s'ha produït l'entrevista (mentre es realitza o posteriorment)

En aquest cas ens trobem que la persona:

- a) Ha ingressat a residència en plaça pública o privada amb possibilitat de rebre prestació econòmica vinculada de caràcter permanent, sociosanitari sense previsió d'alta o qualsevol establiment de caràcter definitiu o a llarg termini. Es procedirà a tramitar la documentació requerida pel DAD. Caldrà que es reculli en els SI municipals per tal que totes les dades quedin correctament recollides.
- b) La persona ha deixat de residir a la ciutat de Barcelona i ha passat a viure en un municipi diferent a Catalunya. S'haurà d'emplenar la documentació



- requerida pel DAD i informar els SI municipals per tal que totes les dades quedin correctament recollides.
- c) La persona ha deixat de residir a la ciutat de Barcelona i ha passat a viure a una altra comunitat autònoma. S'haurà d'omplir la documentació requerida pel DAD, en els casos que sigui necessari, i informar els SI municipals per tal que totes les dades quedin correctament recollides.
 - d) La persona ha deixat de residir a la ciutat de Barcelona i ha fixat el seu domicili fora del territori nacional. En aquest cas caldrà que es tramiti la finalització de procediment corresponent, prèvia notificació de la citació per elaborar el PIA (inicial o modificació) per escrit, per correu ordinari amb justificant de rebuda. La notificació s'haurà d'enviar per segona vegada en cas que la primera no hagi estat recollida o no es pugui localitzar a la persona beneficiària en l'adreça informada a efectes de notificació.
 - e) No retorna la documentació acordada. En cas que la persona atesa o els seus familiars o persones de referència no retornin la documentació necessària en el termini acordat amb el professional encarregat de l'elaboració del PIA, caldrà que l'adjudicatària garanteixi la notificació seguint el procediment administratiu del requeriment de documentació. En el cas que es rebi la documentació requerida per escrit, el PIA passarà al procés ordinari. En cas que no es rebi la documentació caldrà tornar a notificar en cas que no hagi arribat a destinatari i/o procedir a tramitar la finalització del procediment que correspongui.
 - f) No ha pres una decisió respecte el PIA. En cas que la prescripció tècnica aconselli que sigui la família la que adopti la decisió final per accedir al servei o prestació econòmica, si en el termini de temps acordat amb ells no s'ha arribat a un acord, l'adjudicatària procedirà a requerir la documentació per escrit mitjançant notificació amb acusament de rebuda d'acord amb el procediment administratiu comú.
 - g) La persona ha estat èxitus. En aquest cas es comprovarà si la persona gaudia de serveis o prestacions econòmiques que puguin ser reconegudes amb posterioritat a l'èxitus. En cas que no es pugui elaborar una proposta PIA, es procedirà a informar els SI municipals per tal que totes les dades quedin correctament recollides. En cas que es pugui recollir un servei o prestació econòmica en un PIA es procedirà amb el tràmit.

En els casos descrits als apartats a), b) i c) es pagarà el 65% del cost fix per PIA tancat, atès que el tràmit i la càrrega de treball no és el mateix que en els casos on s'acabi tramitant un PIA.

En els casos descrits als apartats d), e) i f) es pagarà el 90% del cost fix per PIA tancat, atès l'increment de la complexitat del tràmit a realitzar per part de l'adjudicatària.



En el cas descrit en l'apartat g) si no es pot realitzar PIA es pagarà el 65% del cost fix per PIA tancat, si es pot realitzar el PIA es pagarà el 100% del cost fix per PIA tancat, atès l'increment de la complexitat que realitzarà l'adjudicatària.

4.1.11. Lliurament de la documentació de l'adjudicatària al DAD i d'aquesta a l'adjudicatària

L'adjudicatària haurà de facilitar la solució adient per tal que la documentació dels PIA o documents dels PIA amb incidències que s'hagin realitzat arribin al DAD.

Tanmateix haurà d'encarregar-se de la recollida i retorn a les seves dependències dels PIA o altra documentació que no hagi pogut ser validada o enviada per a la seva resolució per part del DAD. La documentació serà retornada a l'adjudicatària per la seva correcció i posterior retorn a través dels canals definits per l'adjudicatària.

Els enviaments de les actuacions LAPAD per a la seva validació al DAD s'hauran de fer conjuntament amb un llistat nominal dels expedients i les dades mínimes que determini el DAD.

4.1.12. Finalització de la intervenció de l'adjudicatària.

Un cop el PIA o la documentació de les incidències PIA estigui validat/da, el DAD enviarà un llistat setmanal a l'adjudicatària per comunicar els expedients que han estat validats.

Una vegada disposi d'aquesta confirmació, serà competència de l'adjudicatària contactar amb la persona usuària/família i informar que el PIA ha estat validat i que a partir d'aquest moment es tancarà l'atenció de l'adjudicatària. En aquells casos on es produeixi un canvi de situació que impliqui modificació PIA durant els 3 mesos a partir de la data de validació, aquesta serà realitzada des del SSD.

Haurà de facilitar el telèfon de contacte, el nom, l'adreça i l'horari d'atenció del centre, que li correspongui per territori de residència, juntament amb la informació relativa al suport i atenció que es presta.

Caldrà que l'adjudicatària vetlli durant tot el procés per tal que aquesta informació sigui correctament transmesa a les persones ateses mitjançant els canals i la manera que sigui indicada des del DAD.

4.2. DETECCIÓ DE SITUACIONS DE RISC

Si a la visita domiciliària realitzada pel/per la treballador/a social es detecten situacions que puguin posar en risc l'estabilitat i la integritat de la persona i/o la



família cuidadora, es posarà en coneixement del DAD de manera immediata si és urgent, i en un termini no superior a les 48h si és ordinària (d'acord amb el que s'indica a l'annex 4).

Entre els indicadors de risc a identificar estan:

- Hàbits tòxics (alcoholisme, ludopatia, automedicació i drogodependències, etc.).
- Canvis en les capacitats de la persona quan no hi ha altre suport: desorientació, oblit i mal ús de subministraments o d'aparells, control de la medicació, cura i autocura, atenció i organització a la llar, situacions de crisi (canvi sobtat i que afecta a l'autonomia).
- Estat de l'habitatge: com ara instal·lacions en mal estat o deteriorament de les condicions de l'habitatge, insalubritat, acumulació, brutícia o infrahabitatge.
- Risc de pèrdua de l'habitatge.
- Relacions familiars i/o socials: relacions conflictives i/o violència en el nucli familiar o de convivència, indicis de maltractaments, atenció negligent, aïllament social.
- Dificultats o incapacitat per la cobertura de les necessitats bàsiques.
- Claudicació del cuidador de la persona amb dependència.
- Negligència dels cuidadors o persones de referència en la cura de la persona amb dependència.
- Manca d'habilitats per part del cuidador o familiar de referència en l'atenció a la persona amb dependència.
- Abandonament de la persona dependent.

La detecció de situacions de risc haurà de quedar registrada al SIAS i comunicada al DAD a través dels protocols establerts (clàusula 10.1 i annexos 3 i 4 d'aquest plec).

4.3. COORDINACIONS I COMUNICACIÓ PEL SEGUIMENT DELS CASOS

La coordinació, per comunicar informacions i per coordinar actuacions, es durà a terme a través de diversos mitjans.

- Reunions de coordinació a diversos nivells, periòdiques o puntuals d'acord amb la clàusula 6 d'aquest plec.
- Les aplicacions informàtiques del SIAS, SAD i Dependència, que hauran d'estar permanentment actualitzades i serviran per recollir tota la informació rellevant i fer-la accessible als professionals. L'adjudicatària haurà de contemplar la utilització de les aplicacions que estableixi l'IMSS en cada moment.



- Per tot allò que no estigui establert en el disseny de les aplicacions i sempre que ho requereixi la urgència de la comunicació o estigui establert en els protocols i procediments, s'utilitzaran altres mitjans, com el correu electrònic o el telèfon.

4.3.1. Interlocutors i mecanismes de relació i coordinació

Els principals interlocutors seran:

- El DAD o l'òrgan que determini l'IMSS.
- El Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (en endavant CUESB), si fos necessari.
- Els serveis de salut quan des del DAD així li ho requereix per tal de tenir una informació més completa de la persona usuària a l'hora de fer la intervenció al domicili.
- Les empreses d'atenció domiciliària a l'hora de prescriure un SAD per facilitar informació rellevant de la persona usuària.
- Els/les professionals de recursos de la cartera de LAPAD (centres de dia, centres ocupacionals, entitats prestadores del servei d'assistent personal, etc.).

L'IMSS facilitarà a l'adjudicatària els mecanismes de relació i coordinació a l'inici del contracte.

4.4. MITJANA DE TANCAMENT D'EXPEDIENTS

El servei haurà de realitzar el tancament de 1.100 expedients de mitjana mensuals durant l'any, entre acords inicials, modificacions i gestió d'incidències PIA que tanquin actuacions LAPAD pendents.

Això suposa que caldrà que cada treballador/a realitzi les visites a domicili pertinents per tal de poder realitzar les gestions oportunes per tramitar els expedients que li siguin assignats. Aquesta atenció haurà de garantir una visita al domicili, la valoració del nivell d'autosuficiència i el compliment dels estàndards bàsics de qualitat.

CLAUSULA 5. RECURSOS HUMANS I TASQUES A REALITZAR.

L'adjudicatària haurà de garantir en tot moment el compliment de la normativa d'àmbit laboral (contractació, alta a la Seguretat Social, riscos laborals, entre d'altres) en relació a totes les persones contractades, així com el compliment del conveni col·lectiu que sigui d'aplicació.



5.1 OBLIGACIONS DE CARÀCTER GENERAL

- a) L' adjudicatària disposarà del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària. En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'IMSS.
- b) Correspon exclusivament a l'adjudicatària la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació, competències i experiència exigida en aquest plec, i que formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'IMSS del compliment d'aquests requisits.
- c) L'adjudicatària haurà de disposar d'una sistemàtica definida i per escrit per avaluar de manera periòdica les competències dels/ de les professionals. S'entén per avaluació periòdica de les competències laborals la que es fa quan comença la vinculació (durant els primers tres mesos) i un cop durant la vigència del contracte, havent-se de repetir si es produeix la pròrroga del contracte. Fer l'avaluació periòdica de les competències resulta útil per avaluar la qualitat dels servei i l'eficàcia dels plans de formació portats a terme per millorar la competència del personal. D'aquesta manera es contribueix, doncs, a identificar la necessitat de fer ajustaments en el programa de formació continuada. Entenem competència com el conjunt de coneixements, habilitats, actituds i característiques personals que s'esperen d'un professional en el desenvolupament de la seva feina i que són la base d'uns comportaments laborals que la mateixa organització i el sector consideren òptims. Hi haurà constància d'aquesta avaluació a l'expedient individual de cada treballador/a.
- d) L'adjudicatària haurà de disposar d'una política de desenvolupament del personal que afavoreixi:
- La continuïtat i seguretat de l'atenció.
 - La millora de l'efectivitat de les intervencions.
 - Major satisfacció del professional amb l'activitat realitzada.
 - Estratègies de retenció del personal.
- La política per al desenvolupament del personal ha de concretar les estratègies que es portaran a terme i la manera que les avaluarà. Alguns dels continguts possibles:
- Sistemes de motivació i incentivació del personal.
 - Sistemes per a la millora de la seguretat i les condicions de treball.



- La comunicació interna i la participació en els processos de presa de decisions.
 - Estratègies per afavorir la millora de les competències del personal.
 - Mecanismes per facilitar la creació d'un clima de treball adequat.
- e) L'adjudicatària haurà de garantir que tots i totes els/les professionals d'atenció directa i telefònica entenen, parlen i dominen la comunicació oral i escrita amb les dues llengües oficials, català i castellà, condició que s'acreditarà amb el certificat de nivell C1 de català.

5.2. EQUIP DE TREBALL

Caldrà que com a mínim l'equip professional estigui integrat per :

- 17 Tècnics superiors i especialistes en Ciències Socials, amb la categoria de Treballador/a Social.
- 6 Administratius.
- 2 Coordinador/a tècnic/a amb funcions de control de qualitat.
- 1 Direcció del Servei.

Tot el personal que es descriu a continuació haurà d'estar en possessió de la titulació exigida per la normativa de la Generalitat de Catalunya o altres normatives aplicables per al desenvolupament d'aquest contracte.

Cal destacar la necessitat per part de l'IMSS que el personal que formi part del SSD pugui disposar d'una categoria adequada a la complexitat i la càrrega real de les tasques a desenvolupar. El personal que forma part del SSD es troba adscrit conveni col·lectiu que fa necessària la revisió de les categories assignades respecte a la licitació anterior, donada l'alta complexitat del seu encàrrec. Aquesta complexitat i especialització requereix que les places siguin cobertes per Tècnics superiors i Oficials d'Administració respectivament.

La possibilitat de reconèixer una categoria superior fa possible ajustar la tasca encarregada a la categoria descrita al conveni col·lectiu d'aplicació. D'aquesta manera s'evita l'estabilització dels professionals especialitzats i formats en la aplicació de la LAPAD.

5.2.1. Tècnic superior i especialistes en Ciències Socials, categoria Treballador/a social.

Les tasques que haurà de desenvolupar aquest perfil professional són:

- Elaborar el PIA
 - Preparació de la visita a domicili:



- Revisar, si s'escau, els registres de la persona a l'aplicació informàtica on es recull tot l'historial d'intervencions fetes en els serveis socials municipals i que s'anomena SIAS.
- Preparar la documentació referida als possibles recursos de la cartera de LAPAD adients segons la situació inicial de la persona.
- Revisar si s'ha produït algun canvi en la situació de dependència de la persona.
- Preparar les calculadores PIA.
- Preparar la calculadora de copagament del SAD.
- Realitzar la visita al domicili.
- Realitzar el SSM-CAT que determina el nivell d'autosuficiència de la persona dependent.
- Configurar l'expedient PIA a per la seva validació:
 - Revisar tota la documentació necessària i reclamar la documentació que manqui.
 - Fer, si s'escau, la petició del SAD a l'aplicació informàtica municipal.
- Registrar informàticament al SIAS (SI municipal) totes les intervencions fetes en el desenvolupament de les seves tasques (entrevistes, gestions, trucades, contactes, etc.) així com el traspàs del resultat del SSM-CAT.
- Funcions pròpies en relació amb l'equip central de DAD per tasques pròpies de la LAPAD:
 - Fer les accions que corresponguin pel tractament de les incidències i fer la comunicació d'aquestes.
 - Demanar assessorament en casos d'elaboració d'acords PIA complexos.
 - Clarificar consignes en l'aplicació de la LAPAD.
 - Orientar sobre recursos existents.
- Qualsevol altra que sigui determinada per l'IMSS, sempre relacionada amb el suport a la dependència i dins de les funcions de la categoria laboral.
- Qualsevol altre funció continguda en el conveni laboral corresponent a la categoria.

5.2.2. *Oficials administratius/ves.*

Les tasques que haurà de desenvolupar aquest perfil professional són:

- Gestionar i programar les visites domiciliàries per a l'elaboració del PIA:
 - Rebre llistat de casos pendents.
 - Elaborar les rutes de les visites a domicili.
 - Programar les visites a realitzar als domicilis.



- Avisar als/les treballadors/es socials quan la persona usuària cancel·li una visita ja concertada en ruta.
- Cancel·lar i reprogramar visites quan no s'hagin produït.
- Atendre per telèfon als/les treballadors/es socials en ruta que tinguin qualsevol incidència.
- Assignar expedients amb PIA pendent (inicial o modificació) als treballadors socials:
 - Actualitzar els expedients amb les incidències detectades (defuncions, canvis de domicili, etc.).
 - Assignar amb criteri d'antiguitat i proximitat geogràfica, el nombre de casos establert per professional/dia.
 - Configurar l'expedient inicial per facilitar l'accés dels treballadors socials a la informació existent.
 - Assignar amb criteri de prioritització necessària i proximitat geogràfica, el nombre de casos establert per professional/dia.
- Registrar a l'aplicació de Dependència (SI municipal) l'acció PIA que s'hagi signat.
- Omplir la plantilla de registre de procediments PIA que seran enviats a l'IMSS i al DAD.
- Garantir la sincronització de les bases de dades en cas que sigui necessari seguint les indicacions de l'IMSS.
- Digitalització de documentació, trameses per correu en paper o de manera telemàtica dels expedients i arxiu.
- Qualsevol altra que sigui determinada per l'IMSS, sempre relacionada amb el suport a la dependència i dins de les funcions de la categoria laboral.

5.2.3. Coordinador/a Tècnic/a i Director/a.

L'adjudicatària ha de contractar professionals per desenvolupar la funció de direcció o coordinació tècnica de l'equip, en els següents termes:

- El/la coordinador/a tècnic/a i la direcció que realitzin les tasques de seguiment de la prestació dels serveis hauran de disposar de titulació de diploma universitari o grau en treball social o educació social; en cas que es vulgui contractar persones amb altres titulacions de ciències socials, serà necessari el vistiplau de l'IMSS.
- Hauran de complir els requeriments dels col·legis oficials corresponents per al desenvolupament de la seva funció.
- La designació del càrrec de direcció del Servei, serà comunicada per escrit a l'IMSS en el termini màxim de 10 dies naturals a comptar des de la data de la signatura del contracte i requerirà del vist i plau del IMSS. Si durant la vigència del contracte es produís un canvi en la Direcció, l'adjudicatària haurà de comunicar-ho prèviament a l'IMSS.



- L'adjudicatària tindrà l'obligació de canviar el/la director/a del servei a sol·licitud de l'IMSS, sempre que aquesta sol·licitud estigui fonamentada en motius de mala organització del servei, ineficiència en l'execució del mateix, obscurantisme, inexactitud o comunicacions incompletes que no permetin obtenir una visió clara i exacta del que està succeint en tot moment, així com per la reiteració en l'incompliment dels estàndards de qualitat establerts en el present plec, entenent per reiteració l'incompliment del mateix estàndard mensual més de tres vegades dins d'un període de 6 mesos.

Les funcions de la coordinació tècnica són:

- Rebre de l'IMSS els llistats d'usuaris amb procediment PIA pendent i gestionar-los.
- Coordinació i planificació de la prestació del servei.
- Suport tècnic a les persones treballadores dels serveis d'atenció directa.
- Fomentar i establir els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball.
- Avaluar i controlar la qualitat del servei prestat.
- Revisar i supervisar els PIA realitzats pels professionals de l'equip tot garantint la qualitat dels PIA que s'enviaran per a la seva validació al DAD.
- Tenir cura que totes les incidències, informes i avaluacions dels usuaris estiguin correctament registrats a les aplicacions informàtiques municipals utilitzades.
- Ser transmissor entre l'IMSS i els professionals (treballadors/es socials i auxiliars administratius/ves) en relació a la formació continuada en matèria de Dependència.
- Formació de les noves incorporacions que es puguin produir dels professionals dels diferents perfils en l'equip durant la durada del contracte.
- Encarregar-se de la prevalidació dels expedients abans de l'enviament a DAD per la seva validació definitiva.
- Transmetre els casos d'especial dificultat i/o la detecció de situacions de risc social a l'IMSS.
- Qualsevol altra que sigui determinada per l'IMSS, sempre relacionada amb el suport a la dependència i dins de les funcions de la categoria laboral.

Les funcions de la direcció són:

- Exercir la posició de màxima responsabilitat del servei.
- L'assignació dels recursos humans, tècnics i econòmics necessaris per assegurar que el servei es presti d'acord amb els procediments i els estàndards de qualitat establerts en aquests plecs i la resta de procediments que estableixi l'IMSS.
- Assistir periòdicament a reunions de coordinació tècnica amb el responsable determinat per l'IMSS, si aquests les programen.



- L'elaboració i enviament dels llistats nominals d'actuacions LAPAD realitzades en el moment de l'enviament al DAD. Aquesta funció podrà ser delegada a la persona coordinadora tècnica.
- Elaboració d'informes de gestió i quadres de comandament.
- Com a màxim responsable del servei, haurà de transmetre a la resta de personal de l'adjudicatària els valors de respecte i bon tracte a les persones, amb una clara orientació del servei a la persona usuària i al seu entorn de cura.
- També haurà de garantir que la comunicació entre els professionals de l'adjudicatària sigui fluïda, amb una comunicació de qualitat tant ascendent (des dels professionals de base als càrrecs directius) com descendent (des dels càrrecs directius als professionals de base), assegurant els mitjans per recollir les aportacions i suggeriments dels treballadors.
- La direcció del servei serà, durant tot el període d'execució del contracte, la interlocució vàlida en les relacions entre l'adjudicatària i l'IMSS, i haurà d'informar al mateix de totes les qüestions que deriven de la gestió del servei contractat. Les comunicacions mútues es regiran pel principi de bona fe, havent de transmetre sempre informacions clares, verídiques i completes sobre qualsevol situació, actuació o incidència en relació a la prestació del servei. Són d'especial importància les comunicacions de qualsevol incidència per vulneració de la protecció de dades personals que es produeixi, que l'IMSS posarà en coneixement del Responsable de Protecció de Dades de l'IMSS.

5.3. ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS

L'adjudicatària ha de vetllar per complir el màxim d'estabilitat de la seva plantilla.

S'entendrà justificat el canvi de professional en les següents circumstàncies:

- Baixa del/de la treballador/a (Incapacitat Temporal)
- Altres circumstàncies degudament justificades

L'adjudicatària es compromet a cobrir les absències de tots els perfils professionals de manera immediata del seu personal produïdes per diferents eventualitats – incapacitats temporals superiors a 3 mesos, descans per maternitat o llicències de paternitat, altres permisos previstos a la normativa vigent o, en el conveni col·lectiu – a tal efecte l'adjudicatària haurà de facilitar la informació de les absències, substitucions i canvis produïts a la plantilla quan es produeixin, i de manera mensual d'acord amb plantilla que lliurà l'IMSS a l'adjudicatària a l'inici de l'execució del contracte.



L'adjudicatària haurà de garantir una substitució vàlida en absència de la direcció de servei, prèvia comunicació a l'IMSS.

Caldrà que el servei mantingui l'activitat durant tot l'any, realitzant torns per garantir la presència de personal, tot i que el nivell d'activitat es podrà veure reduït durant el mes d'agost, el període de Nadal i el de la Setmana Santa. No s'hauran de substituir als professionals durant les seves vacances anuals.

En el cas d'una queixa per mala praxis en el treball (abús de confiança o furt), l'adjudicatària haurà de substituir al personal de forma cautelar mentre es procedeix a l'aclariment de les circumstàncies que han generat la queixa.

5.4. IDENTIFICACIÓ DELS PROFESSIONALS

Per tal de garantir la seguretat de les persones ateses, l'adjudicatària facilitarà al seu personal una targeta identificativa amb una fotografia recent per tal d'acreditar davant els/les usuaris/ies i tercers, el nom i cognoms, la categoria i que presten serveis per a l'adjudicatària del Servei de Suport a la Dependència amb el corresponent logotip de l'Ajuntament de Barcelona/ IMSS segons exigències d'imatge establertes per aquest últim.

L'adjudicatària haurà de garantir que tot el personal en tots els moments de la comunicació verbal, tant telefònica com presencial, es dirigeixi a les persones usuàries com a professionals del servei municipal de Suport a la Dependència (SSD).

5.5. FORMACIÓ DEL PERSONAL

El pla de formació dels professionals s'haurà d'articular a dos nivells:

5.5.1 Pla de formació pel desenvolupament de la tasca objecte d'aquest contracte a càrrec del IMSS³

Inclou 11 càpsules formatives, amb un total de 42,5 hores pels treballadors socials i 25 per als/les auxiliars administratius/ves, i un temps de pràctiques amb una

³ En cas que l'empresa adjudicatària d'aquesta licitació sigui la que ja s'encarrega de la gestió actual del SSD la formació del personal serà a càrrec de la pròpia empresa en el benentès que la formació inicial ja es va impartir en la posada en marxa del SSD. Tampoc es realitzarà aquesta formació al personal subrogat en cas que l'empresa adjudicatària canviï.



duració de 24⁴ hores. El pla de formació té com a objectiu transmetre els coneixements mínims necessaris per iniciar qualsevol intervenció dins del marc dels serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona/IMSS i més concretament en matèria de la LAPAD. A continuació es detallen els continguts de cada càpsula:

CÀPSULA	CONTINGUT	DIRIGIT A	DURADA	QUI
CÀPSULA 1	<p>Serveis Socials Ajuntament Barcelona:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definició • Distribució geogràfica • Nivells organitzatius • Perfils professionals • Circuit d'atenció <p>Catàleg de serveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definició • Contingut • Recursos útils 	Treballadors/es socials Administratius/ves	2 hores	DAD
CÀPSULA 2	<p>Servei d'Atenció Domiciliària:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definició • Destinataris • Tipus de serveis • Modalitats d'atenció • Tasques • Tipus de seguiment • Intensitat dels serveis • Accés al SAD • Criteris d'excepcionalitat <p>Programa EDOMUS (plataforma de gestió dels Serveis d'atenció domiciliària)</p>	Treballadors/es socials Administratius/ves	3,50 hores	DAD Dept. d'Atenció Social Domiciliària de la Gent Gran de l'IMSS
CÀPSULA 3	<p>Copagament del SAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criteris econòmics • Calculadora 	Treballadors/es socials	1,50 hores	Dept. d'Atenció Social Domiciliària de la Gent Gran de l'IMSS
CÀPSULA 4	<p>Aplicació informàtica SIAS Aplicació informàtica PORTAL DEL PROFESSIONAL Aplicació informàtica SAD Aplicació Informàtica Teleassistència</p>	Treballadors/es socials Administratius/ves	1,50 hores	Dept. De Gestió de Sistemes d'Informació
CÀPSULA 5	SSM-CAT (i ES)	Treballadors/es socials	14,5h	Virtual
CÀPSULA 6	Introducció a la LAPAD	Treballadors/es socials	2 hores	DAD

⁴ Les 24 hores de formació en pràctiques inclou: 12 hores d'acompanyament en les visites amb un professional especialista en l'elaboració de PIA, 4 hores de preparació prèvia i treball amb posterioritat a la visita. També s'inclouen 6 hores on el/la professional en pràctiques realitzarà visites acompanyat/da del/ de la professional expert/a, afegint 2 hores a les tasques prèvies i posteriors a les visites.



		Administratius/ves		
CÀPSULA 7	LAPAD i Elaboració del PIA Aplicació informàtica LAPAD	Treballadors/es socials	17,50 hores	Referents Comunitaris
CÀPSULA 8	Circuit de l'expedient administratiu de LAPAD Aplicació informàtica DEPENDÈNCIA	Administratius/ves	3 hores	DAD
CÀPSULA 9	Tractaments dels documents per configurar l'expedient PIA Creació de rutes Concertar entrevistes al domicili	Administratius/ves	4,5 hores	DAD
CÀPSULA 10	Fer pràctiques per: Coneixement de les zones geogràfiques Elaboració de rutes Preparació de documentació	Administratius/ves	5 hores	DAD
CÀPSULA 11	Revisió dels llistats de PIA pendents Assignació de casos als professionals Preparació de plantilles/agenda dels professionals	Administratius/ves	3,5 hores	DAD

Aquestes càpsules de formació seran impartides per la pròpia adjudicatària als nous professionals que es vagin incorporant per a la realització de les tasques objecte d'aquest contracte. El material per a realitzar les càpsules formatives serà facilitat per l'IMSS, així com una formació inicial que capaciti a qui determini l'adjudicatària per transmetre la informació als professionals que passin a formar part de l'equip.

El contingut s'haurà d'adaptar en funció dels canvis que es produeixin.

Serà l'adjudicatària qui faci la transmissió de tota la formació en temes relacionats amb la Dependència (formació continuada), rebuda prèviament des de l'IMSS.

5.5.2. Pla de formació permanent propi de l'adjudicatària.

Corresponen a l'adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat.

L'adjudicatària queda obligada a elaborar un pla de formació per al personal adequat a les seves titulacions i funcions. Com a mínim ha de ser de 25 hores a l'any i ha d'estar consensuat i pactat amb el DAD, per tal de valorar conjuntament la idoneïtat i encaix amb l'encàrrec i l'objectiu de la contractació. Aquest pla de formació establirà els criteris per a l'avaluació de l'historial de formació obligatòria i complementària del personal així com les línies per a l'actualització professional (temàtica, hores de dedicació, format, entre d'altres). En aquest sentit, l'adjudicatària comunicarà a l'IMSS, durant el primer trimestre des de l'inici de



l'execució del contracte, els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació contínua de professionals.

L'adjudicatària haurà d'incloure, necessàriament, formació específica en matèria de detecció i intervenció en casos de maltractaments a persones grans, adreçada als i les professionals, en el marc del Protocol d'actuació davant el maltractament a les persones grans elaborat per l'Ajuntament de Barcelona <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/99383>

Així mateix, haurà d'incloure, necessàriament, formació específica en matèria de violència masclista.

CLÀUSULA 6. COORDINACIÓ I COMUNICACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS PER AL SEGUIMENT DEL CONTRACTE

L'òrgan responsable de la gestió de la Dependència a l'IMSS és la Direcció de Serveis d'Envel·liment, a través del DAD. Aquest òrgan ha de disposar de la informació de l'atenció prestada per l'adjudicatària per garantir la presa de decisions sobre la intervenció realitzada i el desenvolupament del contracte.

La relació de coordinació entre l'IMSS i l'adjudicatària del contracte es durà a terme a diferents nivells que inclouen tant el seguiment dels casos com el seguiment del contracte. L'adjudicatària es coordinarà amb:

- El DAD.
- Qualsevol òrgan que determini l'IMSS per a tot allò que afecti el seguiment de la prestació del servei (el compliment de les obligacions tècniques i administratives, la facturació i tot allò que fa referència al seguiment i compliment del contracte).

A banda de les coordinacions que es detallen a la clàusula 6.1 d'aquest plec l'adjudicatària a través de la figura de la direcció o coordinació haurà de garantir la coordinació amb l'IMSS per tal de poder portar a terme la gestió de les incidències i realitzar les consultes necessàries per a la realització de les tasques encomanades.

6.1. COORDINACIONS PER AL SEGUIMENT DEL CONTRACTE

INTERLOCUTORS		COORDINACIONS		
Adjudicatària	IMSS	Mecanisme	Temes	Freqüència
Responsable de l'adjudicatària i Direcció del Servei	DAD	Reunions periòdiques		Mensuals (a revisar en funció de l'evolució del contracte)



			<p>Seguiment del contracte i del quadre de comandament</p> <p>Resolució i reducció del nivell d'incidències de caràcter general, abordatge de situacions de conflicte, imprevistes o d'interpretació del plec.</p> <p>Acords per resoldre els problemes que es plantegin</p> <p>Donar instruccions sobre l'evolució del contracte</p> <p>Revisió i acord de nous protocols i procediments.</p> <p>Seguiment tractament de queixes</p> <p>Seguiment de la plantilla de professionals contractats i de les seves substitucions</p> <p>Seguiment dels ANS</p>	
			Seguiment de la documentació de control de la qualitat de l'execució del contracte	Trimestrals
		Reunions puntuals	Situacions imprevistes	Quan es produeixi la necessitat
			Aclariments sobre obligacions i continguts dels documents	Quan es convoquin
			Revisió d'incompliments de les obligacions del contracte	

6.2. TRANSMISSIÓ D'INFORMACIÓ: INFORMES I MEMÒRIES DEL CONTRACTE

L'adjudicatària té l'obligació d'entregar, amb la periodicitat que s'indica, els informes que apareixen a la taula que hi ha a continuació, en un format acordat prèviament amb el DAD. A mesura que es vagi avançant en l'execució del contracte es podrien identificar per part de l'IMSS altres indicadors necessaris per al seu seguiment i control i per tant, s'haurien d'incloure en l'informe del mes següent de la seva petició. En cas que s'identifiquin indicadors que no són necessaris el DAD informará a l'adjudicatària per tal siguin eliminats en el proper enviament de dades.



Aquests informes, i les dades que els conformen, han de ser periòdics i accessibles al personal de l'IMSS.

Nom	S'adreça a	Periodicitat
Quadre evolutiu de comandament	DAD de l'IMSS	Mensual
Informe de qualitat	DAD de l'IMSS	Mensual
Informe d'activitat mensual	DAD de l'IMSS	Mensual
Informe plantilla treballadors	DAD de l'IMSS	Anual
Memòria anual	Direcció d'Envel·liment - DAD de l'IMSS	Anual (des de el primer any de vigència del contracte)
Informes memòries de seguiment del pla d'igualtat de gènere, pla de conciliació i protocol LGTBI	IMSS i Direcció de Feminismes.	Anual
Informe auditoria econòmica del contracte	Departament de Provisió, Qualitat i Inspecció de serveis de l'IMSS	Anual

6.2.1. Quadre de comandament

L'adjudicatària facilitarà al responsable tècnic/a designat/da per l'IMSS, amb una periodicitat mensual i fins al 5è dia hàbil del mes següent, el quadre de comandament amb el contingut mínim determinat pel DAD. El quadre de comandament es desarà als directoris municipals als que tindrà accés l'empresa adjudicatària, en cas que a futur s'estableixin altres mecanismes de comunicació o transmissió d'aquesta informació l'empresa adjudicatària s'adaptarà als mateixos.

El model de quadre de comandament que es lliurarà a l'adjudicatària a l'inici de l'execució del contracte contindrà els Acords de Nivell de Servei, així com una selecció d'indicadors recollits a Indicadors d'acompliment d'activitat (clàusula 9.3. d'aquest plec) en el primer apartat i l'informe de qualitat del servei (clàusula 6.2.3.del present plec) en el segon apartat.

Aquest quadre de comandament es presentarà amb l'evolució mensual dels indicadors. Prèvia petició del DAD es podrà ampliar el quadre de comandament amb l'evolució dels indicadors mensuals per CSS i per sexe.

6.2.2. Informe mensual d'activitat

L'adjudicatària facilitarà al responsable tècnic/a designat/da per l'IMSS, amb una periodicitat mensual i fins al 5è dia hàbil del mes següent, l'informe d'activitat del servei amb el contingut mínim determinat pel DAD. L'informe es desarà als directoris municipals als que tindrà accés l'empresa adjudicatària, en cas que a



futur s'estableixin altres mecanismes de comunicació o transmissió d'aquesta informació l'empresa adjudicatària s'adaptarà als mateixos.

L'informe mensual d'activitat tindrà dos parts en què:

- S'inclouran els indicadors d'activitat desenvolupats a continuació.
- Es farà un recull dels indicadors de queixes i agraïments mensuals: número de queixes mensuals segons motiu, segons procedència i per temps de resolució; agraïments per motiu.

Tots els indicadors que formin part d'aquest informe hauran d'anar disgregats per CSS/Districte, franja d'edat⁵ i sexe de la persona atesa.

Trimestralment l'IMSS revisarà les dades mínimes de l'informe mensual i farà els canvis necessaris per a la correcta supervisió de l'encàrrec de l'adjudicatària. Els canvis es realitzaran de manera consensuada i sempre i quan l'adjudicatària disposi de les dades necessàries per facilitar la informació.

Les dades que, com a mínim, ha de recollir l'informe mensual d'activitat són:

- 1) Nombre d'expedients traspassats per l'IMSS.
- 2) Acumulat d'expedients traspassats per l'IMSS.
- 3) Nombre d'expedients traspassats per l'IMSS: Normals, prioritaris i urgents.
- 4) Nombre d'expedients totals LAPAD pendents de tractar el darrer dia del mes (aquelles que no tenen cita programada).
- 5) Nombre d'expedients totals LAPAD amb cita programada el darrer dia del mes.
- 6) Nombre de visites realitzades mensuals.
- 7) Nombre de visites planificades no realitzades mensuals.
- 8) Nombre d'actuacions totals LAPAD realitzades a data del darrer dia del mes.
- 9) Nombre d'actuacions PIA realitzades el darrer dia del mes.
- 10) Nombre d'actuacions amb incidència realitzada el darrer dia de mes.
- 11) Acumulat d'expedients amb actuació LAPAD realitzades, que s'han fet el darrer dia del mes.
- 12) Nombre d'expedients amb incidència prèvia a la visita presentats durant el mes.
 - a) Per ingrés en residència/sociosanitari.
 - b) Canvi de domicili fora de Barcelona ciutat.
 - c) Canvi de domicili fora territori espanyol.
 - d) No es localitza persona dependent.
 - e) Èxitus.
- 13) Nombre d'expedients amb incidència després de la visita presentats durant el mes.
 - Per ingrés en residència/sociosanitari.
 - Canvi de domicili fora de Barcelona ciutat.

⁵ Les franges d'edat es determinaran en el moment que s'iniciï la prestació del servei.



- Canvi de domicili fora territori espanyol.
- No retorn de la documentació/caducitat expedient.
- Èxitus.

14) Nombre d'expedients en tràmit acumulats el darrer dia del mes.

15) Nombre d'expedients en tràmit acumulats el darrer dia del mes que no s'han pogut tancar després de 3 mesos i motius.

16) Nombre de persones en situació de risc que han requerit un traspàs urgent de l'expedient als Serveis Socials Bàsics durant el mes.

17) Nombre acumulat de persones en situació de risc que han requerit un traspàs urgent de l'expedient als Serveis Socials Bàsics des de l'inici del servei.

En referència a les peticions/queixes/suggeriments/agraïments:

18) Nombre de peticions/queixes/suggeriments/agraïments rebudes en el mes per grau de gravetat.

19) Nombre total de peticions/queixes rebudes acumulades.

20) Nombre de peticions/queixes resoltes en el mes.

21) Nombre total de queixes respostes acumulades.

22) Nombre de peticions/queixes pendents.

En referència al nivell d'autosuficiència (segons valoració SSM-Cat):

23) Nombre de persones per nivell d'autosuficiència ateses durant el mes.

24) Nombre acumulat de persones ateses per nivell d'autosuficiència.

Els indicadors 1, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 13, 15 i 16 s'hauran de desgregar per PIA inicial, modificació per revisió de grau, i altres actuacions PIA (modificacions per canvi de servei, revisions econòmiques, etc.).

6.2.3. Informe de qualitat del servei

L'adjudicatària enviarà al responsable tècnic/a designat/da per l'IMSS, amb una periodicitat mensual i fins al 5è dia hàbil del mes següent, l'informe de qualitat del servei amb el contingut mínim determinat pel Departament de Dependència. L'informe es desarà als directors municipals als que tindrà accés l'empresa adjudicatària, en cas que a futur s'estableixin altres mecanismes de comunicació o transmissió d'aquesta informació l'empresa adjudicatària s'adaptarà als mateixos.



Tots els indicadors que formin part d'aquest informe hauran d'anar disgregats per CSS/Districte, franja d'edat⁶ i sexe de la persona atesa.

L'informe de qualitat del servei recollirà, com a mínim, les següents dades mensuals:

- 1) Nombre d'actuacions PIA validades el darrer dia del mes. Corresponen a les validades per l'IMSS.
- 2) Nombre d'actuacions LAPAD validades que han estat resoltes en una única visita el darrer dia del mes.
- 3) Nombre de procediment PIA retornats el darrer dia del mes.
- 4) Nombre d'incidències PIA retornades el darrer dia del mes.
- 5) Nombre de comunicacions dels retards dels professionals en l'assistència a les visites o cancel·lacions per causes imputables a l'adjudicatària.
- 6) Temps mig de citació (respecte al número d'expedients informat en l'indicador 5 de l'informe d'activitat). Mensual
- 7) Temps mig mensual d'elaboració de les actuacions LAPAD des de la primera entrevista fins a la data d'enviament al DAD.
- 8) Temps mig mensual total d'elaboració d'actuacions LAPAD durant el mes (del nombre d'actuacions informades a l'indicador 8 de l'informe d'activitat)
- 9) Percentatge d'actuacions LAPAD que no superen els terminis establerts (60 dies) des de l'enviament del llistat a l'adjudicatària fins a la data d'enviament al DAD. Mensual
- 10) Nombre d'actuacions LAPAD que superen els terminis establerts (60) que no s'han pogut tancar segons tipologia el darrer dia de mes.
- 11) Temps mig mensual de resposta respecte les queixes resoltes.
- 12) Registre del total de casos amb actuació LAPAD (acord o incidència PIA) enviada a la DAD per a la seva validació.
- 13) Resposta a les trucades realitzades en un termini inferior a les 24 hores posteriors a la realització per part de la persona usuària.

Els indicadors 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9 s'hauran de disgregar per PIA inicial, modificació per revisió de grau, i altres actuacions PIA (modificacions per canvi de servei, revisions econòmiques, etc.).

Els indicadors de temps mig s'expressen en dies.

A l'informe de qualitat s'adjuntarà la relació numerada i acumulada de les queixes rebudes, indicant nom i cognoms, número d'expedient SIAS, data rebuda de la queixa, estat de la queixa (pendent, resposta en termini o resposta fora de termini), data de resposta, resum del motiu de la queixa, valoració de l'adjudicatària (pertinent/no pertinent), actuació realitzada i nivell de gravetat.

⁶ Les franges d'edat es determinaran en el moment que s'iniciï la contractació.



6.2.4 Informe sobre la plantilla de treballadors

L'adjudicatària haurà de presentar un informe sobre la plantilla de treballadors anual d'activitats. La informació que haurà d'incloure serà:

- Per categoria i funcions:
 - Nombre de treballadors a l'inici del contracte i al final de l'any, segons les seves jornades.
 - Nombre de baixes permanents de treballadors.
 - Percentatge de rotació de la plantilla mensual.
- Qualificació del treballadors.
- Formació dels treballadors:
 - Número de hores de formació realitzades durant l'any.
 - Número de treballadors que han participat en les accions formatives.
 - Número d'hores de formació per treballadors.

6.2.5. Memòria anual

L'adjudicatària haurà de presentar una memòria anual d'activitats en la que sintetitzarà la informació presentada en els diferents informes periòdics, segons els següents terminis:

- En el termini de 21 dies naturals des de la finalització del primer any de vigència inicial del contracte haurà de presentar la primera memòria anual d'activitats, i en el mateix termini durant la resta d'anys del contracte.
- En el cas d'aprovació del segon any de la pròrroga establerta, i en el termini de 21 dies naturals des de la finalització d'aquest, haurà de presentar la quarta memòria anual d'activitats.

El contingut bàsic i comú de la memòria anual d'activitat contindrà la informació següent:

- Síntesi anual de les dades incloses als informes d'activitat mensual
- Síntesi anual de l'evolució de la plantilla
- Activitats de suport i formació de la plantilla (supervisió, formació contínua)
- Compliment dels estàndards de qualitat
- Síntesi dels informes sobre queixes i reclamacions.
- Valoració qualitativa i propostes de millora. Ha d'incloure, entre altres temes que consideri l'adjudicatari, l'abordatge de la comunicació amb les persones dependents i el seu entorn cuidador (si s'escau), el tractament del retorn de la documentació de les famílies cap al servei i a la inversa, i la vinculació de les persones ateses als serveis bàsics que correspongui un cop l'acord PIA s'ha elaborat.



- Especificació del software i hardware emprat per assolir tant l'objecte del contracte com la monitorització d'aquest.

La memòria anual es presentarà en format electrònic (format pdf i word) i en paper. Juntament amb la memòria anual es presentarà una síntesi dels principals indicadors i aspectes a destacar diferenciats per les quatre zones d'atenció a la dependència, per districte i per CSS, amb les dades comparatives respecte als anys anteriors que siguin significatives⁷ en format power point (o similar que faciliti la presentació de les dades) acomplint la normativa gràfica municipal vigent.

6.2.6. Memòries de seguiment del pla d'igualtat de gènere, pla de conciliació i protocol LGTBIQ+

L'adjudicatària haurà de presentar dues memòries d'incidència del pla d'igualtat, així com de les mesures preses durant el període per donar compliment a les clàusules de conciliació coresponsable i d'igualtat d'oportunitats i no discriminació diferents informes periòdics, en els següents terminis:

- En el termini de 21 dies naturals des de la finalització del primer any de vigència inicial del contracte haurà de presentar la primera memòria d'incidència del pla d'igualtat, i en el mateix termini durant la resta d'anys del contracte.
- En el cas d'aprovació del segon any de la pròrroga establerta, i en el termini de 21 dies naturals des de la finalització d'aquest, haurà de presentar la quarta memòria d'incidència del pla d'igualtat.

CLÀUSULA 7. RELACIÓ AMB LES PERSONES DESTINATÀRIES DEL CONTRACTE

L'adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des de l'IMSS, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

L'adjudicatària i els seus treballadors hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària i l'entorn cuidador d'acord amb els principis bàsics que estableix la LAPAD (clàusula 3 d'aquest plec). Això implica reconèixer i promoure la capacitat de decisió i la participació de la persona usuària i en l'elaboració del seu procediment PIA, ajustant la prescripció dels serveis i recursos a les seves

⁷ Durant el primer any d'activitat s'entén que l'adjudicatària no podrà portar a terme la comparativa.



preferències i necessitats, reconeixen el paper clau de l'entorn cuidador. Així mateix, eludiran qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries. L'adjudicatària haurà d'informar a través dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la visita domiciliària i la duració de la tramitació del PIA.

7.1. PRIVACITAT

L'adjudicatària i el seu personal:

- Hauran de mantenir inexcusablement el secret professional que, en relació a la informació sobre les persones ateses, s'estendrà de forma indefinida, independentment de l'existència o no del vincle contractual entre l'adjudicatària i l'IMSS o entre el personal i l'adjudicatària.
- Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries de conformitat amb les regles de bona fe i diligència

7.2. INFORMACIÓ A LA PERSONA USUÀRIA

Les persones usuàries hauran de ser informades per l'adjudicatària dels possibles canvis que es produeixi en horaris de visites (veure punt 4.1.3.), professional que farà les visites, així com dels mecanismes per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'adjudicatària i/o als serveis municipals corresponents.

Així mateix, la persona usuària i el seu entorn cuidador haurà de ser informat, amb diligència i d'acord amb els requeriments i estàndards de qualitat del present plec, de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat. Addicionalment els avisos de canvi han de quedar registrats als sistemes d'informació.

7.3. INFORMACIÓ SOBRE ELS CANALS DE COMUNICACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS PER PART DE LA PERSONA USUÀRIA

L'adjudicatària ha d'informar la persona usuària, i el seu entorn cuidador, del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments, i dels canals, que seran:

- a) Per escrit; sempre que sigui possible s'orientarà a la persona que vulgui presentar una queixa a fer-ho a través del sistema existent a l'Ajuntament de Barcelona/IMSS, l'IRIS a través del web municipal. En cas que no sigui possible l'orientarem a fer-ho presentant un escrit en paper a qualsevol registre habilitat o per correu electrònic al Servei de Suport a la Dependència. En cas que s'enviïn a l'adjudicatària, aquesta tindrà l'obligació de comunicar-les al DAD per tal que es puguin introduir al sistema IRIS de l'Ajuntament de Barcelona.
- b) Verbalment, a través d'una trucada telefònica o expressant-ho directament al/ a la professional que faci la visita al domicili. En aquest cas, l'adjudicatari haurà d'obrir una queixa a través del IRIS municipal, traslladant el contingut de la queixa



expressada verbalment, o bé indicar a la persona que ho faci mitjançant trucada telefònica gratuïta al 010.

L'adjudicatària ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes i suggeriments.

En el moment de la visita amb la persona usuària l'adjudicatària informará del sistema de comunicació amb l'adjudicatària, incorporant la gestió de queixes i suggeriments. Es deixarà constància en el document de justificació de la visita del que es quedarà còpia la persona usuària o els seus familiars de referència.

7.4. TRANSACCIONS ECONÒMIQUES

Resta prohibit que cap treballador/a de l'adjudicatària:

- Procedeixi al cobrament de bens, de qualsevol mena, de la persona usuària.
- Rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

L'incompliment d'aquestes prohibicions serà responsabilitat de l'adjudicatària i donarà lloc a les sancions administratives corresponents sense perjudici que es puguin emprendre mesures legals, si s'escau.

CLÀUSULA 8. GESTIÓ DE QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS DE LES PERSONES DESTINATÀRIES DEL CONTRACTE

La comunicació de queixes i reclamacions per part de la persona usuària és de vital importància per a la resolució de situacions problemàtiques que es puguin produir i també per a la millora permanent de la qualitat del servei.

L'adjudicatària estarà obligada a gravar les trucades de relació amb les persones usuàries, lliurar els formularis de queixa que la persona usuària així li requereixi, registrar al sistema IRIS, classificar, reportar i resoldre les queixes, reclamacions i suggeriments.

8.1. CANALS DE RECEPCIÓ DE QUEIXES

La persona usuària i/o els seus familiars podran formular queixes i reclamacions sempre que ho considerin.

Els canals mínims per a la presentació de queixes seran:



	Canal de comunicació obligats	Detalls
Adjudicatària	Telèfon fix o sense cost de pagament o verbalment al professional	L'adjudicatària estarà obligada facilitar els canals de comunicació des del primer dia d'inici de l'activitat del servei.
	Correu electrònic	Caldrà que l'adjudicatària en els primers 15 dies naturals des de l'inici d'execució del present contracte, faci una proposta de resposta que serà validada el DAD, així com de la informació mínima necessària.
Ajuntament/ IMSS	Atenció en línia. Bústia de queixes i suggeriments de l'Ajuntament de Barcelona	https://w10.bcn.cat/StpQueixesWEB/preparar
	Atenció telefònica	010 i 900 922 357 (DATC- Dispositiu d'atenció telefònica)
	Atenció presencial	Oficines d'Atenció Ciutadana Centres de Serveis Socials Centres d'atenció a la Dependència ⁸ A qualsevol registre oficial mitjançant queixa per escrit.

L'adjudicatària estarà obligada a demanar, explícitament, a la persona que truca per formular una disconformitat, si vol que aquesta consti com a queixa o reclamació, i que sigui tractada com a tal. Al marge de la resposta de la persona usuària, s'hauran de tractar sempre com a queixes les disconformitats relacionades amb qualsevol de la tipologia que es contempla en la clàusula 8.4. del present plec, a excepció del retard en la citació i la tramitació del PIA.

Sempre que sigui possible, s'orientarà a la persona que vulgui presentar una queixa a fer-ho a través del sistema existent a l'Ajuntament de Barcelona/IMSS, que es gestiona a través de l'IRIS.

Si els telèfons o canals de comunicació canviessin, l'IMSS informarà degudament a l'adjudicatària.

⁸ En el moment que es despleguin.



8.2. PROCEDIMENT DE TRACTAMENT DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS

L'adjudicatària haurà de tractar de la següent manera les queixes i reclamacions en funció de si li arriben directament a ella o mitjançant els canals municipals:

a) **Quan les queixes arriben a l'adjudicatària:** les haurà de traspasar al DAD per tal que es registrin al sistema de queixes municipal IRIS i elaborar una proposta de resposta que haurà de validar el tècnic municipal abans d'enviar-la a la persona, d'acord amb els termes establerts en la clàusula 8.5. del present plec i després procedir sempre al seu registre en el sistema d'informació del SIAS i en l'expedient de cada persona usuària.

- La queixa verbal serà transcrita i llegida a la persona que l'ha formulada; la gravació d'àudio ha de quedar guardada junt amb la transcripció. Aquesta transcripció s'haurà d'incloure en l'IRIS i annexar com a document al sistema d'informació SIAS.

- També es transcriuran al sistema d'informació IRIS i SIAS les queixes que arribin a l'adjudicatària per escrit, o correu electrònic.

b) **Quan les queixes arribin als CSS, als centres d'atenció a la dependència o qualsevol registre municipal oficial:** L'adjudicatària haurà de donar els elements de resposta per a que responguin des d'aquests centres o donar la resposta a la persona usuària per escrit quan l'IMSS li requereixi, fent referència en la resposta a la queixa formulada al CSS, al Centre d'Atenció a la Dependència o a qualsevol registre municipal oficial.

8.3. TRACTAMENT I GESTIÓ DE LES QUEIXES PER PART DE L'ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària registrarà les queixes en el sistema d'informació IRIS i SIAS. En el registre hauran de constar, com a mínim, les dades següents:

- Dades bàsiques de la persona usuària (nom i cognoms, DNI, número expedient).
- Data i hora de la queixa (data d'alta).
- Data en que l'adjudicatària ha rebut la queixa.
- Contingut de la queixa.
- Tipologia de la queixa.
- Nivell de gravetat.

A la seva alta (registre), es generarà un codi d'identificació únic de la queixa, que serà facilitat a la persona usuària perquè pugui fer-ne el seguiment.

L'adjudicatària haurà de classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments en funció de la tipologia que s'estableix a la clàusula 8.4. d'aquest plec i del nivell de gravetat que presenten.



Un cop tractades i gestionades es registrarà al sistema d'informació municipal IRIS i SIAS la resolució, la data i hora i la comunicació de la resposta a la persona usuària. Respecte a la resolució, en el sistema d'informació quedarà registrada la informació següent:

- Codificació del tipus d'incidència.
- Data de tancament: la data de comunicació a la persona usuària.
- La resolució proposada per l'adjudicatària.

8.4. TIPOLOGIA DE QUEIXES

S'estableix la següent tipologia de queixes segons la fase del procediment en la que es produeixi, o en què consisteix la queixa i el seu contingut.

Adicionalment seran classificades pel grau de gravetat de la incidència comunicada en la queixa.

A continuació figuren les tipologies de queixes:



Fase del procediment o contingut de la queixa	Tipologia queixa	Gravetat		
		Lleu	Greu	Molt greu
Citació entrevista	Retard en la citació	No aplica	No aplica	No aplica
Tramitació PIA	Retard en el tràmit	No aplica	No aplica	No aplica
Atenció Telefònica	No responen a les trucades	No aplica	No es retornen les trucades en el termini establert en la clàusula 8.5. d'aquest plec.	No aplica
Poca claredat en la informació donada	No s'ha facilitat la informació de manera clara. No s'ha assegurat que l'interlocutor entenia el que se li comunicava	Segons el fet relatat i d'acord amb el DAD.		
Males praxis treball	Tracte irrespectuós	No aplica	No aplica	Es considera molt greu sempre.
	Abús de confiança	No aplica	No aplica	
	Furt	No aplica	No aplica	
	Incompliment normes	Segons el fet relatat i d'acord amb el DAD.		
	Altres	Segons el fet relatat i d'acord amb el DAD.		
Cartera LAPAD	Disconformitat amb el cost del SAD	Adreçat directament a l'IMSS.		
	Disconformitat amb el càlcul per establir la capacitat econòmica és erroni	Adreçat directament a Generalitat.		
Altres	Altres disconformitats	Adreçat directament a l'IMSS.		

En aquelles queixes on la gravetat dependrà del fet relatat la gravetat serà acordada amb el DAD, d'acord a criteris homogenis que s'aniran consensuant.

La gravetat d'una queixa pot venir determinada per dos factors: la pròpia situació, tal i com està descrita a la taula, i per la reiteració de queixes greus. Es considerarà reiteració tant si la queixa és de la mateixa persona usuària com si és sobre el/la



mateix/a professional. La reiteració de tres queixes lleus es converteixen en una de greu.

8.5. RESOLUCIÓ I RESPOSTA A LES QUEIXES

L'adjudicatària haurà d'atendre correctament i respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment que rebi directament i d'acord a la clàusula 8.2 d'aquest plec.

En el cas d'una queixa per mala praxis en el treball (tracte irrespectuós, abús de confiança o furt), l'adjudicatària haurà de substituir al personal de forma cautelar mentre es procedeix a l'aclariment de les circumstàncies que han generat la queixa.

Es considera resolta una queixa quan s'han comunicat a la persona usuària les mesures preses, si és el cas, o el motiu pel qual no es pot emprendre cap tipus d'accions de millora. Tota resolució ha de quedar registrada al IRIS i SIAS i comunicada a la DAD de l'IMSS.

Les resolucions han de complir els requeriments següents:

- El termini de resposta és de 15 dies naturals per a les queixes lleus, 10 dies per a les greus, reduint-se a 7 dies naturals en el cas de queixes molt greus.
- La resposta haurà d'estar motivada en tots els aspectes plantejats per la persona usuària.
- La resposta es farà, preferentment, pel canal per on s'ha rebut, en l'idioma que s'hagi expressat el ciutadà i sempre per escrit.
- Ha de registrar, en el registre de queixes, la informació establerta en l'apartat anterior i les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i les dates d'inici (alta) i final (baixa - resposta).
- Tota resolució inclourà els canals per oposar-se al contingut de la resolució.

Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades, sempre que afectin a la mateixa persona, han de posar-se en coneixement de l'IMSS de manera immediata al correu electrònic que es designi a tal efecte.

En els primers tres mesos des de l'inici del contracte es realitzarà un protocol d'actuació i resolució de les queixes, facilitat pel DAD.

CLÀUSULA 9. QUALITAT DEL SERVEI.

En la present clàusula s'estableixen els atributs de qualitat en l'atenció a la persona dependent, en relació als quals es farà un seguiment, d'acord els protocols d'obligada existència i compliment, i les condicions bàsiques del sistema de control de qualitat.



9.1. PLA DE QUALITAT

L'adjudicatària haurà de disposar d'un Pla de Qualitat que ha de definir, com a mínim, els continguts següents:

- Polítiques i normes internes.
- Objectius i estratègies.
- Definició de l'organització: organigrama, responsabilitats i funcions.
- Definició del sistema de gestió de la qualitat:
 - o Gestió per processos.
 - o Sistema de mesura: quadre d'indicadors i instruments de recollida.
 - o Sistema d'avaluació i millora.
- Definició del sistema d'auditoria interna i revisió del sistema.
- Documentació i sistema de gestió i control de la documentació.

El Pla de Qualitat ha d'incorporar tots els indicadors i especificacions que s'inclouen en aquest plec en relació a la gestió de qualitat.

Aquest Pla de Qualitat haurà de ser lliurat a l'IMSS en un període no superior a 3 mesos a comptar des de l'inici de l'execució del contracte i serà la base sobre la que l'IMSS efectuarà el control de qualitat.

El Pla de Qualitat de l'adjudicatària ha de ser un instrument viu que permeti millorar contínuament la qualitat del servei, per tant, actualitzarà el seu contingut per adaptar-se a l'evolució del contracte i la demanda amb els canvis i millores de la qualitat que es puguin produir o que es plantegin en un futur.

9.2. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'IMSS estableix un nivell de qualitat de servei amb afectació directa a factura que anomenem Acords de Nivell de Servei (ANS). L'avaluació dels ANS pretenen incentivar l'eficiència, qualitat i un elevat nivell de compliment de les obligacions del contracte.

Els següents ANS es valoraran mensualment i poden afectar com a màxim fins a una deducció de la factura total mensual del 10% de la part variable:

ANS 1. Realització del 90% d'actuacions LAPAD pendents en un termini inferior a quatre mesos, sempre i quan les dades per elaborar el PIA estiguin disponibles. A comptar des de la data de lliurament per part de l'IMSS. S'entendrà com a expedient realitzat o tancat aquell en el que s'hagi tramitat un PIA correctament o bé la incidència que correspongui (clàusula 4.1.10. del present plec). Es



considerarà com a PIA o incidència correctament tramitats aquells que superin el procés de validació i que, per tant, no hagin estat retornats pel DAD a l'adjudicatària.

ANS 1	Intervals de compliment de qualitat i/o	Deducció en factura
Nivell d'assoliment dels terminis inferiors a quatre mesos per la resolució o tancament dels expedients LAPAD en el mes	$90\% \leq x \leq 100\%$	0%
	$80\% \leq x < 90\%$	1%
	$x < 80\%$	2%

ANS 2: No superar un 2% de procediments PIA retornats al mes per causes imputables al/ a la professional i/o a l'adjudicatària.

ANS 2	Intervals de compliment de qualitat i/o	Deducció en factura
Nivell d'assoliment del 98% dels procediments PIA validats correctament en el mes	$98\% \leq x \leq 100\%$	0%
	$90\% \leq x < 98\%$	1%
	$x < 90\%$	2%

ANS 3: Un 75% d'usuaris han estat visitats al seu domicili, ja sigui domicili particular o residència totalment privada, per l'elaboració de les actuacions LAPAD del mes.

ANS 3	Intervals de compliment de qualitat i/o	Deducció en factura
Nivell d'assoliment del 75% de les persones usuàries han de disposar com a mínim d'una visita a domicili.	$75\% \leq x \leq 100\%$	0%
	$65 \leq x < 75\%$	1%
	$x < 65\%$	2%

ANS 4: No tenir cap queixa resolta i tipificada com a greu o molt greu durant el mes.



ANS 4	Intervals de compliment de qualitat	Deducció en factura
Nivell d'assoliment del 100% sense cap queixa tipificada com a molt greu o del 97% en el cas de queixes greus durant el mes.	X (greus) > 97%	1%
	X (Molt greus) < 100%	2%

9.3. INDICADORS

En aquesta clàusula es presenten els indicadors bàsics de qualitat del servei.

L'adjudicatària ha de complir amb aquests estàndards de qualitat exigits, els quals seran analitzats i avaluats periòdicament per l'IMSS amb l'objectiu d'assegurar el correcte compliment de la prestació de l'atenció a la persona usuària.

L'IMSS podrà proposar l'obertura d'expedients per incompliments en el cas que els valors obtinguts en siguin reiteradament negatius, o es produeixi un incompliment total o parcial de les obligacions relacionades amb els objectius de qualitat, segons l'especificat en el règim sancionador contractual del Plec de Clàusules Administratives Particulars (en endavant, PCAP).

Els indicadors de qualitat es classifiquen en 2 blocs:

- Indicadors de compliment de l'activitat, on es recullen indicadors sobre les actuacions PIA objecte del present contracte.
- Indicadors de qualitat tècnica, que permeten abordar possibles millores.

9.3.1. Indicadors de compliment de l'activitat

L'objectiu d'aquest conjunt d'indicadors és disposar d'informació sobre la realització efectiva del contracte i detectar desviacions respecte les obligacions. Són els següents:

Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
Expedients traspassats per l'IMSS	Número d'expedients traspassats acumulat mensual el darrer dia del mes pel DAD a l'adjudicatària.	Recompte del número d'expedients que s'han traspassat durant el mes de manera acumulada l'últim dia del mes en curs.	Mínim 1.100 expedients.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Expedients traspassats des de l'inici de l'activitat	Número d'expedients traspassats acumulat des de l'inici de l'activitat del servei, el darrer dia del mes. Aquells expedients traspassats pel DAD a l'adjudicatària.	Sumatori del número d'expedients traspassats acumulat des de l'inici de l'activitat del servei, el darrer dia del mes.	Mínim 1.100 expedients per mes acumulat en el sumatori.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Expedients traspassats per l'IMSS per tipologies: normals	Número d'expedients traspassats acumulat mensual el darrer dia del mes pel DAD a l'adjudicatària. Disgregats per tipologia d'expedient. Tipologia Normal	Recompte del número d'expedients que s'han traspassat durant el mes de manera acumulada l'últim dia del mes en curs per tipologia normal.	90% del total del total de casos traspassats.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Expedients traspassats per l'IMSS per tipologies: prioritari i urgents	Número d'expedients traspassats acumulat mensual el darrer dia del mes pel DAD a l'adjudicatària. Disgregats per tipologia d'expedient. Tipologies prioritari i urgents.	Recompte del número d'expedients que s'han traspassat durant el mes de manera acumulada l'últim dia del mes en curs per tipologies prioritari i urgents.	10% del total del total de casos traspassats.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Expedients pendents de tractar (sense cita programada)	Número total d'expedients pendents de tractar el darrer dia del mes. Serien aquells casos sense citació programada.	Recompte del número d'expedients sense citació programada el darrer dia del mes. Es tindran en compte els casos pendents anteriors no citats i els traspassats durant el mes en curs.	30% del volum d'expedients acumulats traspassats per l'IMSS.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Expedients tractats (amb cita programada)	Número total d'expedients tractats el darrer dia del mes. Serien aquells casos amb citació programada.	Recompte del número d'expedients amb citació programada el darrer dia del mes. Es tindran en compte	70% del volum d'expedients acumulats	Control intern de l'adjudicatària	Mensual

		els casos pendents anteriors citats i els traspassats durant el mes en curs.	traspassats per l'IMSS.		
Actuacions total LAPAD realitzades	Número d'actuacions PIA o incidència realitzats i enviats a validats.	Recompte del número de PIA i incidències que s'han realitzat i enviats a validat el darrer dia de mes.	1.100 actuacions lliurats a DAD per a la seva validació.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Actuacions PIA realitzades	Número d'actuacions PIA realitzats i enviats a validats.	Recompte del número de PIA que s'han realitzat i enviats a validat el darrer dia de mes.	770 PIA lliurats a DAD per a la seva validació.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Actuacions d'incidències realitzades	Número d'actuacions d'incidències realitzats i enviats a validats.	Recompte del número d'incidències que s'han realitzat i enviats a validat el darrer dia de mes.	330 incidències lliurats a DAD per a la seva validació.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Expedients amb actuació LAPAD realitzada el darrer dia del mes.	Número d'expedient acumulats amb actuació LAPAD realitzada.	Recompte del número d'expedients acumulats durant el període d'activitat del servei amb actuació LAPAD realitzada el darrer dia de mes.	Mínim 1.100 expedients per mes acumulat en el sumatori.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Expedients amb incidència prèvia a la visita	Número d'expedients amb incidència detectada i treballada abans de realitzar la visita.	Recompte del número d'expedients amb incidència detectada i treballada abans de realitzar la visita el darrer dia de mes. Caldrà un recompte per cada tipologia (veure clàusula 6.2.2. del present plec)	15% del total d'incidències realitzades durant el mes en curs.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Expedients amb incidència posterior a la visita	Número d'expedients amb incidència detectada i treballada després de realitzar la visita.	Recompte del número d'expedients amb incidència detectada i treballada després de realitzar la visita el darrer dia de mes. Caldrà un recompte per cada tipologia (veure clàusula 6.2.2. del present plec)	15% del total d'incidències realitzades durant el mes en curs.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Expedients en tràmit	Número d'expedients en tràmit acumulat el darrer dia del mes. En tràmit es consideren tots els expedients enviats per l'IMSS i que	Recompte del número d'expedients acumulats en tràmit.		Control intern de l'adjudicatària	Mensual

	no han estat enviats a validar per l'adjudicatària.				
Compliment de terminis	Número d'expedients en tràmit i que han superat els 4 mesos des de la visita a domicili. S'exclouen els casos amb incorporació d'hores de SAD.	Recompte d'expedients en tràmit que superen el termini establert en el darrer dia de mes.	15% del total de expedients en tràmit	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Visites realitzades	Número de visites realitzades pel servei.	Recompte el número de visites realitzades en el servei i per professional	770 per tot el servei Entre 10 i 11 per setmana i professional	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Visites no realitzades	Número de visites que no es poden realitzar pel servei. S'inclouen les cancel·lades per les persones usuàries o per causes imputables al servei.	Recompte de les visites que han estat cancel·lades per tipologies.	Màxim 2% respecte a les programades.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Persones en situació de risc que han requerit traspàs urgent a Serveis Socials Bàsics durant el mes.	Número de persones en situació de risc detectada durant la intervenció del servei i que requereixen un traspàs urgent a Serveis Socials Bàsics.	Recompte del número de persones on es detecta una situació de risc i traspàs a Serveis Socials Bàsics durant el mes en curs.	Màxim 1,5% del total d'expedients traspassats mensualment	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Persones en situació de risc que han requerit traspàs urgent a Serveis Socials Bàsics. Acumulat	Número de persones en situació de risc detectada durant la intervenció del servei i que requereixen un traspàs urgent a Serveis Socials Bàsics. Dada acumulada durant l'activitat del servei.	Recompte del número de persones on es detecta una situació de risc i traspàs a Serveis Socials Bàsics durant l'activitat del servei.	Màxim 1,5% del total d'expedients traspassats mensualment	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Peticions/queixes/suggeriments/agraïments rebudes en el mes.	Número de peticions/queixes/suggeriments/agraïments rebudes en el mes.	Recompte de les peticions/queixes/suggeriments/agraïments rebudes en el mes.	N/A	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Queixes responsabilitat de l'adjudicatària rebudes en el mes.	Número de queixes responsabilitat de l'adjudicatària rebudes en el mes per gravetat.	Recompte de les queixes responsabilitat de l'adjudicatària rebudes durant el mes en curs per nivell de gravetat.	Màxim 0,5% del total d'expedients en tràmit per les queixes greus. Màxim 1% del total total d'expedients en	Control intern de l'adjudicatària	Mensual

			tràmit per les queixes lleus.		
Queixes responsabilitat de l'adjudicatària rebudes acumulades.	Número de queixes responsabilitat de l'adjudicatària rebudes durant l'activitat del servei	Recompte de les queixes responsabilitat de l'adjudicatària rebudes durant l'activitat del servei per nivell de gravetat.	Màxim 0,5% del total d'expedients traspasat a l'adjudicatària queixes greus. Màxim 1% del total d'expedients traspasat a l'adjudicatària queixes lleus.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Queixes responsabilitat de l'adjudicatària resoltes en termini durant el mes.	Número de queixes responsabilitat de l'adjudicatària resoltes en termini durant el mes en curs.	Recompte de les queixes responsabilitat de l'adjudicatària resoltes en termini durant el mes en curs per nivell de gravetat.	95% de les queixes rebudes durant el mes en curs.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Queixes responsabilitat de l'adjudicatària resoltes fora de termini durant el mes.	Número de queixes responsabilitat de l'adjudicatària resoltes fora de termini durant el mes en curs.	Recompte de les queixes responsabilitat de l'adjudicatària resoltes fora de termini durant el mes en curs per nivell de gravetat.	Màxim 1% de les queixes rebudes durant el mes en curs.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Queixes responsabilitat de l'adjudicatària pendents de resposta.	Número de queixes responsabilitat de l'adjudicatària pendents de resposta durant l'activitat del servei	Recompte de les queixes responsabilitat de l'adjudicatària pendents de resposta durant l'activitat del servei per nivell de gravetat.	Màxim 0,5% del total d'expedients traspasat a l'adjudicatària.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Persones que han estat valorades amb la matriu del SSM-Cat.	Número de persones valorades amb la matriu SSM-Cat per nivell d'autosuficiència del mes.	Recompte de persones valorades amb el SSM-Cat per nivell d'autosuficiència durant el mes en curs.	100% de les visites realitzades	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Persones que han estat valorades amb la matriu del SSM-Cat. Dada acumulada	Número acumulat de persones valorades amb la matriu SSM-Cat per nivell d'autosuficiència des de l'inici de l'activitat del servei.	Recompte de persones valorades amb el SSM-Cat per nivell d'autosuficiència des de l'inici de l'activitat del servei.	100% de les visites realitzades	Control intern de l'adjudicatària	Mensual

9.3.2. Indicadors de qualitat tècnica

L'objectiu d'aquests indicadors és recollir informació sobre elements de qualitat tècnica i laboral per poder abordar millores.

Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
Actuacions total LAPAD validades	Número actuacions total LAPAD validats per la DAD.	Recompte i percentatge dels PIA i incidències validats per la DAD respecte del total d'enviats per validar per part de l'adjudicatària.	Mínim 98% dels PIA i incidències validats respecte al total dels enviats a la DAD per a la validació definitiva.	SI municipals, Control de PIA ⁹ enviats a la DAD per a la validació definitiva.	Mensual
Actuacions PIA validades que únicament han requerit una visita a domicili	Número de PIA validats per la DAD que únicament han requerit una visita a domicili.	Recompte i percentatge dels PIA validats per la DAD respecte del total enviat per validar per part de l'adjudicatària que únicament han requerit una visita per tancar-se.	Mínim el 80% dels PIA validats respecte al total dels enviats a la DAD per a la seva validació definitiva.	SI municipals, control de PIA enviats a la DAD per a la validació definitiva i control intern de l'adjudicatària.	Mensual
Procediments PIA retornats	Número de procediments PIA retornats per causes imputables al professional o l'adjudicatària.	Recompte i percentatges dels procediments PIA retornats a l'adjudicatària.	Màxim del 2% del total de PIA enviats al DAD per a la validació definitiva.	SI municipals, control de PIA retornats a l'adjudicatària.	Mensual
Incidències PIA retornades	Número d'incidències que tanquen accions PIA pendents que no superen el procés de validació i són retornades a l'adjudicatària imputables al professional.	Recompte i percentatge de les incidències PIA retornades a l'adjudicatària.	Menor del 2% del total d'incidències enviades per l'adjudicatària al DAD.	SI municipals, control d'incidències PIA retornades a l'adjudicatària.	Mensual

⁹ Sistema de control intern de l'IMSS d'enviament de PIA inicials, modificacions (per revalorització o per canvi de situació) i finalitzacions de procediment al Departament de Drets Socials (Generalitat de Catalunya). El Departament de Drets Socials té la competència de resoldre les propostes PIA elaborades pels Ens Locals.

Comunicació dels retards dels professionals en l'assistència a les visites o cancel·lacions per causes imputables a l'adjudicatària.	Número de les persones que han rebut correctament la informació conforme el professional es retarda en la visita o s'ha de cancel·lar la visita per causes imputables a l'adjudicatària.	Recompte i percentatge de les comunicacions realitzades de les visites que han estat cancel·lades per causes.	100% de comunicacions amb les persones ateses del retard del professional o de la cancel·lació de la visita a domicili.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Temps mig de la citació	Temps mig per la citació respecte al nombre d'actuacions total LAPAD traspassades a l'adjudicatària	Número de dies mig que triga l'adjudicatària a realitzar la primera visita des del moment en que se li trasllada el llistat amb els casos pendents.	Màxim 45 dies des del dia que s'envia el llistat fins que es porta a terme de manera efectiva la visita amb la persona i/o els seus familiars o persones de l'entorn.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Visites a domicili realitzades per l'adjudicatària.	Número de visites a domicili a les persones usuàries realitzades pels professionals en treball social del servei.	Número i percentatge de visites a domicili (particular o residència) realitzades pels professionals del servei	Mínim el 75% dels casos atesos han de tenir visita a domicili o residència realitzada.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Visites realitzades en el termini establert per l'IMSS (45 dies)	Número de visites que es realitzen dins del termini màxim establert per l'IMSS (45 dies) des de la data d'enviament del llistat a l'adjudicatària fins a la data de citació per la visita.	Recompte i percentatge de les visites realitzades dins del termini (45 dies) des de la data d'enviament del llistat a l'adjudicatària fins a la data de citació per la visita.	95% del total de visites realitzades han d'estar en el termini establert.	Control intern de l'adjudicatària .	Mensual
Temps mig del procés d'elaboració PIA (des de la citació)	Temps mig des de la data d'entrevista i la data d'enviament a la DAD del total de casos que s'envien per a la seva validació definitiva.	Número de dies mig que triga l'adjudicatària a realitzar el procés d'elaboració de PIA, des de la data d'entrevista a la data d'enviament a la DAD per a la validació definitiva de l'actuació	Màxim 45 dies des del dia de l'entrevista i la data d'enviament a la DAD. Aquest estàndard serà aplicable únicament als PIA sense SAD. Els que incloquin el servei municipal	Control intern de l'adjudicatària	Mensual

		LAPAD.	tindran un estàndard de 70 dies ¹⁰ .		
Temps mig del total del procés d'elaboració del PIA (des de la data d'enviament del llistat a l'adjudicatària)	Temps mig des de la data d'enviament del llistat d'actuacions LAPAD pendent a l'adjudicatària i la data d'enviament a la DAD del total de casos que s'envien per a la seva validació definitiva.	Número de dies mig que triga l'adjudicatària a realitzar el procés d'elaboració de PIA, des de la data d'enviament del llistat d'actuacions LAPAD pendent a la data d'enviament a la DAD per a la validació definitiva de l'actuació LAPAD.	Màxim 120 dies des de que s'envia el llistat fins que i la data d'enviament a la DAD. Aquest estàndard serà aplicable únicament als PIA sense SAD. Els que incloguin el servei municipal tindran un estàndard de 115 dies ¹¹ .	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Actuacions LAPAD que es realitzen en el termini establert.	Actuacions LAPAD que es realitzen en el termini establert per l'IMSS. El termini s'estableix des de data d'enviament del llistat d'actuacions LAPAD pendent a l'adjudicatària i la data de validació definitiva per part del DAD.	Número i percentatge d'actuacions que realitzen en el termini establert IMSS des de la data d'enviament del llistat d'actuacions LAPAD pendent a la data d'enviament a la DAD per a la validació definitiva de l'actuació LAPAD.	Mínim 80% del total de les actuacions LAPAD realitzades durant el mes en curs: des de la data d'enviament del llistat d'actuacions LAPAD pendent a la data de validació definitiva de l'actuació LAPAD.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Actuacions LAPAD que superen el termini establert.	Actuacions LAPAD que superen el termini establert per l'IMSS. El termini s'estableix des de data d'enviament del llistat d'actuacions LAPAD pendent a l'adjudicatària i la data de validació definitiva per part del DAD	Número i percentatge d'actuacions que realitzen superant el termini establert IMSS des de la data d'enviament del llistat d'actuacions LAPAD pendent a la data d'enviament a la DAD per a la validació definitiva de l'actuació LAPAD.	Màxim el 20% del total de les actuacions LAPAD realitzades durant el mes en curs: des de la data d'enviament del llistat d'actuacions LAPAD pendent a la data de validació definitiva.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Temps mig de resposta de les queixes resoltes	Temps mig des de la data d'entrada d'una queixa	Número de dies a comptar des de la data de registre d'entrada	100% de la resposta en termini que vindrà determinada per la	Control intern de l'adjudicatària	Mensual

¹⁰ Aquest temps mig serà revisat en el moment d'inici del servei i es podrà veure modificat en funció dels temps mitjos d'inici de SAD que les adjudicatàries que presten el SAD puguin oferir en aquell moment.

¹¹ Aquest temps mig serà revisat en el moment d'inici del servei i es podrà veure modificat en funció dels temps mitjos d'inici de SAD que les adjudicatàries del servei puguin oferir en aquell moment.

durant el mes.	fins a la data de resposta de la mateixa.	d'una queixa fins al registre de sortida amb la resposta de la mateixa.	gravetat: <ul style="list-style-type: none"> - Lleus: 15 dies des de l'entrada de la queixa fins a seva resolució. - Greus: 10 dies de l'entrada fins a la resolució de la queixa. - Molt greus: 7 dies des de l'entrada fins a la resolució de la queixa. 		
Registre a les aplicacions municipals de les actuacions LAPAD realitzades (PIA i incidències).	Correcte registre a les aplicacions municipals dels acords i les incidències PIA realitzats pel servei.	Número d'expedients amb registre de les actuacions LAPAD realitzades, ja siguin acord o incidència PIA, a les aplicacions municipals (SIAS, DEP i SAD si s'escau) ¹² .	100% de les actuacions LAPAD enviades al DAD per a la seva validació definitiva.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual
Resposta a les trucades realitzades per les persones usuàries en un termini inferior a 24 hores.	Resposta per part de l'adjudicatària a les trucades de les persones usuàries en un termini màxim de 24 hores des de la realització de l'esmentada trucada.	Nombre i percentatge de les trucades amb resposta en les 24 hores següents a la realització per part de la persona usuària.	100% de les trucades amb una resposta abans que hagin transcorregut les 24 hores posteriors a l'emissió de la trucada.	Control intern de l'adjudicatària	Mensual

Aquests indicadors de qualitat, sumats a les accions d'inspecció que pugui dur a terme l'IMSS, seran fonamentals per al control de qualitat del servei.

¹² En cas que l'IMSS canviï les aplicacions informàtiques o faci evolucions de les mateixes, els registres de l'adjudicatària caldrà que s'ajustin a les noves aplicacions o als nous requeriments informàtics. L'IMSS informará amb el s termini suficient per facilitar l'adaptació i col·laborarà en el procés.

9.4. PENALITATS VINCULADES A L'INCOMPLIMENT DELS ESTÀNDARDS DE QUALITAT

La facturació de l'adjudicatària estarà relacionada amb el correcte acompliment dels estàndards de qualitat en l'encàrrec tècnic. L'incompliment d'aquests estàndards de qualitat desenvolupats a la clàusula 9.2 d'aquest plec implicaran la repercussió econòmica que s'aplicarà mensualment en valor facturat per cadascun dels incompliments. L'adjudicatària haurà d'acomplir els estàndards de qualitat mínima, l'incompliment d'aquests comportarà la penalització econòmica en la factura de l'adjudicatària. Les repercussions econòmiques venen definides pels següents intervals:

De 1 a 5 incompliments mensuals: 400 € per incompliment

De 6 a 10 incompliments mensuals: 800 € per incompliment

De 11 a 15 incompliments mensuals: 1.600 € per incompliment

Més de 16 incompliments mensuals: 2.400 € per incompliment

Els incompliments reiterats implicaran un augment progressiu de les penalitats que s'aplicaran. L'import de la repercussió econòmica serà acumulatiu, tot incrementant amb l'acumulació quan l'adjudicatària no arribi als estàndards establerts en la clàusula 9.2 del present plec.

Exemple: davant la detecció de 11 incompliments mensuals, la repercussió econòmica dels mateixos seria:

Incomp. 1	Incomp. 2	Incomp. 3	Incomp. 4	Incomp. 5	Incomp. 6	Incomp. 7	Incomp. 8	Incomp. 9	Incomp. 10	Incomp. 11
400 €	400 €	400 €	400 €	400 €	800 €	800 €	800 €	800 €	800 €	1.600

Les repercussions econòmiques dels incompliments mensuals es veuran reflectides en la facturació de la mensualitat que l'IMSS determini, d'acord amb el temps que requereixi la verificació de l'incompliment.

Sense perjudici que l'IMSS pugui proposar l'obertura d'expedients sancionadors en el cas que els valors obtinguts de la clàusula 9.2 d'aquest plec en siguin reiteradament negatius, o es produeixi un incompliment total o parcial de les obligacions relacionades amb els objectius de qualitat, segons l'especificat en el règim sancionador contractual del plec de clàusules administratives particulars.

CLÀUSULA 10. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ

L'adjudicatària actuarà d'acord amb els protocols de gestió de procediments establerts en aquesta clàusula, siguin facilitats per l'IMSS, o siguin facilitats per l'adjudicatària, en les situacions en què es disposi d'aquests.

L'IMSS es reserva el dret d'inspecció de l'acompliment de tots els protocols.

10.1. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ FACILITATS PER IMSS

L'IMSS facilitarà els següents protocols:

- Protocol per detecció i comunicació de situacions de risc (veure annexos 3 i 4 d'aquest plec)
- Qualsevol altre protocol que es consideri rellevant per a una atenció de qualitat a les persones usuàries

El seu seguiment és obligatori per part de l'adjudicatària.

L'IMSS comunicarà, si és el cas, canvis en els protocols i dates de posada en marxa dels mateixos.

10.2. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ FACILITATS PER L'ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària haurà de comptar amb protocols o procediments documentats d'actuació en la prestació i l'atenció a les persones usuàries d'acord amb els principis bàsics de la LAPAD i haurà de garantir el coneixement i aplicació d'aquests protocols i procediments per part de tot el personal implicat en l'atenció al ciutadà.

En concret l'adjudicatària haurà de disposar de protocols d'actuació per:

- Visites a domicili per part dels professionals del servei. En aquest protocol s'inclouran les mesures en relació a la prevenció de riscos laborals que la normativa exigeix.
- Circuit de recepció, registre, classificació, resolució, resposta de queixes/no conformitats i suggeriments, incloent la resposta a la persona usuària i a l'IMSS.
- Comunicació d'incidències en l'atenció a l'usuari.
- Comunicació de canvis en la situació de la persona usuària o del servei per part del/ de la treballador/a social.
- Protocol d'actuació davant els furts i males pràctiques.
- Protocol d'incidències:

- Actuació davant la impossibilitat de realitzar una visita domiciliària ja acordada, un canvi d'horari.
- Actuació davant presència d'animals perillosos.
- Actuació davant persones que tenen malalties infecto-contagioses.
- Actuació davant presència de plagues (insectes).
- Actuació en domicilis amb un clima de risc emocional i físic (agressivitat, violència, entre d'altres).

Aquests protocols han d'estar a disposició de l'IMSS i hauran de comunicar qualsevol canvi en els mateixos per ser aprovats per part de l'IMSS.

L'adjudicatària haurà de facilitar en el termini màxim d'un mes a comptar des de la data de signatura del contracte el protocol relatiu a les incidències i aquest ha d'incloure almenys la següent informació:

- Definició de la situació o situacions a atendre.
- Participació dels/les treballadors/res en la definició de les situacions a atendre i els objectius.
- Objectius.
- Actuacions: procés d'actuació i activació de mesures.
- Nivells de protecció: mitjans a emprar.
- Indicadors d'avaluació: indicadors d'impacte.

Els costos de les actuacions que s'hagin de dur a terme per implementar aquests protocols, així com els mitjans personals i materials associats, hauran de ser assumits al 100% per l'adjudicatària.

Tots els protocols previstos en aquesta clàusula hauran d'incloure el procediment de registre i d'informació a l'IMSS.

L'adjudicatària podrà proposar altres protocols i procediments d'actuació.

CLÀUSULA 11. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS.

L'adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans materials necessaris per dur a terme la seva tasca. Específicament, caldrà que disposi dels següents mitjans:

11.1. ESPAI FÍSIC

En el present contracte l'IMSS no facilitarà ni el local, ni les instal·lacions, ni cap altre material específic i necessari per al desenvolupament de l'activitat.

L'adjudicatària haurà de disposar, en la data d'inici del contracte, d'un espai físic dins de la ciutat de Barcelona. El local ha d'estar ben comunicat¹³ i ha de tenir com a mínim una superfície de 150 m2 d'espai de treball de l'equip de professionals, que serveixi també per fer atencions concretes (entrevistes) a usuaris i/o familiars quan aquests ho requereixin, o quan no sigui possible efectuar la visita al domicili per a l'elaboració de les actuacions LAPAD. A tal efecte caldrà que disposi d'una àrea d'espera, de recepció i d'atenció a les persones usuàries i/o familiars que es personen a les dependències de l'adjudicatària per lliurar documentació o realitzar l'entrevista, o per resoldre qualsevol tipus d'incidència. Aquesta zona haurà de possibilitar algun seient per facilitar l'espera i un espai d'atenció específic destinat a realitzar entrevistes que garanteixen la privacitat de les persones ateses.

Caldrà tanmateix que disposi del mecanisme per garantir la recepció o recollida de la documentació que la persona beneficiària i/o els seus familiars hagin d'adreçar per l'elaboració del PIA.

També disposarà d'una zona de descans, una zona de lavabos i d'una zona de taquilles per als/les professionals que ho requereixin. Totes aquestes zones han de disposar de les dimensions adequades en consonància amb el volum de personal que les ha de fer servir.

11.2. TELÈFON GRATUÏT D'ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

L'adjudicatària haurà de disposar d'una centraleta telefònica amb línies suficients per atendre les trucades de totes les persones usuàries que truquen, d'acord amb els estàndards de qualitat. La centraleta ha de tenir un sistema de gestió intel·ligent de cua de trucades. També ha de permetre la quantificació de trucades entrants, trucades ateses i el temps que les persones usuàries estan en la cua de trucades esperant ser ateses.

L'activitat de la centraleta haurà de quedar registrada i posada a disposició de l'IMSS si aquesta li és requerida. El sistema d'atenció telefònica haurà de permetre la gravació de totes les comunicacions realitzades entre l'adjudicatària i les persones usuàries. Totes les comunicacions rebudes i emeses hauran de quedar emmagatzemades amb registre de la data i hora de la comunicació i que permeti

¹³ Es considerarà que el local està ben comunicat sempre i quan disposi d'una estació de metro i/o autobús, estació de RENFE, TRAM, FGC o altres de caràcter públic, que doni servei a la zona a un màxim de 10 minuts caminant.

filtrar i trobar per data, hora, persona sol·licitant/usuària/contacte i codi del/ de la professional.

El número de telèfon de centraleta de l'adjudicatària quedarà a disposició de l'IMSS a la finalització del contracte.

11.3. SISTEMES D'INFORMACIÓ

L'Ajuntament de Barcelona/IMSS disposa d'un sistema d'informació propi, per a la gestió d'expedients i els serveis que es presten i que l'adjudicatària estarà obligada a utilitzar-lo.

A l'inici del contracte, l'IMSS realitzarà la formació necessària per a la seva utilització tal i com es descriu a la clàusula 5.5.1 d'aquest plec.

És responsabilitat de l'adjudicatària proporcionar a cada treballador/a un ordinador o estació de treball i una infraestructura de comunicacions que garanteixin un funcionament correcte i àgil de les eines informàtiques. Els requeriments mínims podran ser establerts per l'IMSS a l'inici del contracte segons les necessitats de les eines implantades per part de l'adjudicatària, podent ser objecte d'auditoria en qualsevol moment del contracte. Aquests requeriments mínims poden revisar-se durant la vigència del contracte amb motiu de la introducció de canvis o adaptacions en les eines informàtiques.

Per als/a les treballadors/es que accedeixin a l'aplicació municipal de Dependència, SIAS, SAD, TAT, e-DOMUS o altres que es considerin d'aplicació WEB desenvolupada per l'Ajuntament i d'ús habitual per la gestió del servei, l'adjudicatària té la responsabilitat d'emprar l'equipament TIC adequat. A títol informatiu les aplicacions abans esmentades estan certificades per a les estacions municipals que compleixin amb els següents requisits:

- Processador i5 de 8a generació o superior
- Mínim 16 Gb ram
- Monitor de 21" o superior en format apaïsat
- Windows 10 1609 o superior
- Firefox ESR 68
- Internet Explorer 11
- Office 2010 en local

L'adjudicatària disposarà d'una aplicació per a l'elaboració de les rutes que tingui en compte el menor temps de desplaçament tot respectant l'ordre de prioritització determinat per l'antiguitat de l'expedient i per l'ordre de prioritització que pugui establir l'IMSS. Aquesta ruta hauria de facilitar també la informació dels transports públics disponibles, distàncies i temps de recorreguts. L'esmentat software haurà

de disposar del manteniment necessari per tal de garantir el seu funcionament i l'adaptació a les noves necessitats sobrevingudes del servei.

L'adjudicatària haurà de disposar d'un software per a la gestió i el control de la productivitat (informes d'activitat mensual) i la qualitat (informe de qualitat mensual), així com l'elaboració del quadre de comandament, d'acord amb la informació recollida a la clàusula 6.2. L'esmentat software haurà de disposar del manteniment necessari per tal de garantir el seu funcionament i l'adaptació a les noves necessitats sobrevingudes del servei.

La gestió del PIA requereix de la utilització i emmagatzematge d'un nombre considerable de documents de cada persona atesa, per aquest motiu es fa necessari que l'adjudicatari disposi d'un software de gestió documental que faciliti i organitzi aquesta tasca.

En cas que es desenvolupi Intel·ligència Artificial en l'àmbit d'atenció a la Dependència o a Serveis Socials Bàsics caldrà que l'adjudicatària s'encarregui de l'adaptació i la implementació en el Servei de Suport a la Dependència i als mitjans informàtics que es facin servir.

11.4. DISPOSITIUS MÒBILS PER ALS/ PER A LES TREBALLADORS/ES SOCIALS

La comunicació en la prestació d'aquest contracte, amb la plantilla dispersa per un ampli territori, esdevé un element clau tant en la relació entre el personal i l'adjudicatària com entre el personal i les persones usuàries.

L'adjudicatària ha de garantir la disponibilitat de dispositius mòbils per a tots els/les treballadors/es socials que tinguin, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Realització de trucades telefòniques.
- Dades mòbils.
- Consultar les visites programades del dia (agenda).
- Sistema de missatgeria instantània segura (tipus Whatsapp, Telegram o similar).
- Accés telemàtic a l'expedient de la persona quan aquesta funcionalitat estigui disponible.

En aquest dispositiu s'instal·larà l'aplicació del 112 per disposar del botó d'emergència en cas de trobar-se amb una situació que requereixi l'ajuda dels serveis d'emergència i/o seguretat.

El telèfon mòbil del/de la professional s'utilitzarà per realitzar gestions imprescindibles, per garantir una òptima informació i atenció de la persona usuària davant dubtes així com per comunicar incidències a la seva seu laboral.

Els números de telèfon dels telèfons mòbils dels professionals quedaràn a disposició de l'IMSS a la finalització del contracte.

11.5. ALTRES DISPOSITIUS INFORMÀTICS I MATERIALS

L'adjudicatària haurà de reduir l'ús de paper intentant que es digitalitzi el màxim possible de la documentació emprada, i fer impressions estrictament en els casos que així s'estableixi.

Caldrà que l'adjudicatària faciliti els mitjans necessaris per imprimir els documents corresponents per a l'elaboració dels PIA. Com a mínim s'hauran de posar a disposició dels professionals de 3 impressores multifuncions d'alta capacitat.

Caldrà també que l'adjudicatària faciliti unes motxilles ergonòmiques de com a mínim 25 litres de capacitat pels/per a les professionals que realitzin visites a domicili. Aquesta motxilla permetrà als professionals de treball social dur el material i documentació necessària per a l'elaboració dels PIA. L'adjudicatària ha de garantir el correcte estat de les motxilles, i les haurà de substituir en cas de deteriorament per l'ús.

CLÀUSULA 12. MECANISMES DE VIGILANCIA I CONTROL

L'IMSS avaluarà la qualitat en el compliment del contracte amb els mitjans que determini com a més adients i que pot incloure les activitats següents:

- Comprovació dels estàndards de qualitat i els acords de nivell de servei (ANS.
- Auditories de qualitat.
- Anàlisi de les queixes formulades.
- Anàlisi de les inspeccions.
- Avaluació del compliment del que estableix el plec.
- Avaluació del compliment dels compromisos que l'adjudicatària ha pres en la seva oferta.
- Empaties- consisteix en l'acompanyament del personal que designi l'IMSS als professionals del servei amb l'objectiu d'analitzar els procediments, valorar els nivells de qualitat i detectar àrees de millora en els processos i protocols d'actuació.
- Escoltes telefòniques d'un mostreig de les trucades ateses per la centraleta de l'adjudicatària, amb l'objectiu de fer un seguiment de l'aplicació dels

protocols i valorar la qualitat de l'atenció telefònica a l'usuari realitzada per l'adjudicatària.

Pel que fa a les auditories de qualitat s'ha de preveure que la factura que tingui lloc durant la pròrroga del contracte, s'haurà de presentar amb l'última factura per fer-la coincidir amb la vigència del Contracte.

A banda, l'IMSS, de conformitat amb l'establert a la Llei de Contractes del Sector Públic (LCSP) i a la resta de normativa vigent, te la facultat d'impartir les ordres i instruccions que consideri oportunes per vetllar per l'estricta i fidel compliment de les obligacions del contracte.

CLÀUSULA 13. RESPONSABILITAT

L'adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament de l'atenció, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta la repercuteixi en cap cas en l'IMSS.

CLÀUSULA 14. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Barcelona/IMSS. L'incompliment d'aquesta clàusula donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament de Barcelona/IMSS la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els usuaris o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la

imatge externa de l'adjudicatària s'especificarà que l'adjudicatària realitza la gestió tècnica del projecte.

L'adjudicatària es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'IMSS per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

CLÀUSULA 15. INICI DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ.

La informació referent a les persones usuàries sempre estarà allotjada als sistemes d'informació de l'IMSS, no obstant, sense perjudici del compliment d'aquest requeriment, al finalitzar el contracte l'adjudicatària haurà de retornar a l'IMSS en un termini inferior a 15 dies naturals des de la data de fi de contracte ,qualsevol arxiu físic o telemàtic generat durant l'execució del contracte.

En finalitzar el present contracte i/o la seva pròrroga, l'adjudicatària estarà obligada a realitzar el traspàs del servei i de tots els expedients a l'IMSS o a qualsevol altre ens que es determini:

- Efectuar un traspàs dels expedients pendents o en tràmit en un format que faciliti i permeti la càrrega en un nou sistema informàtic, traspassar tot el contingut dels expedients d'usuari –incloses la programació actual, totes les incidències i tots els informes de seguiment- en un format estàndard determinat pel DAD.
- Traspassar per separat la programació de visites domiciliàries de tots els usuaris després del traspàs del contracte, de manera que es garanteixi la continuïtat de l'atenció.
- Tornar a l'IMSS totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi.
- Definir un procediment per a la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Garantir l'atenció a tots els/les usuaris/es durant el període transitori de traspàs.

L'adjudicatària sortint restarà obligada a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb l'IMSS en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de servei sense perjudici en l'atenció de les persones usuàries