ENCÀRREC A MITJÀ PROPI DE L'AJUNTAMENT DE FIGUERES A SUMAR, SERVEIS PÚBLICS D'ACCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA MP, SL PER A LA GESTIÓ DEL SERVEI D'AJUDA DOMICILIÀRIA

A data i lloc de signatura amb certificat digital.

REUNITS

D'una part, el Sr. Jordi Masquef Creus, Alcalde, que actua en nom i representació de l'Ajuntament de Figueres, en ús de les facultats que li estan atribuïdes per l'article 53.1a) del Decret Legislatiu 2/2003 de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

De l'altra part, el Sr. Josep Maria Vidal i Vidal, en la seva condició de president de SUMAR, serveis públics d'acció social de Catalunya MP, SL., actuant en nom i representació de l'empresa, segons acord de la Junta General de Socis celebrada en data 16 d'octubre de 2019, i en exercici de les facultats que li atribueix el seu nomenament i els estatuts de la societat, aprovats en data 6 de maig de 2021.

Ambdues parts es reconeixen capacitat per a la signatura del present DOCUMENT DE FORMALITZACIÓ D'ENCÀRREC A MITJÀ PROPI, d'acord amb els següents,

ANTECEDENTS

I.- SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya MP, SL (en endavant, SUMAR) és una societat limitada de capital íntegrament públic del qual l'Ajuntament de Figueres n'és soci mitjançant una participació (número 1514).

II.- En data 21 de març de 2022 l'Ajuntament de Figueres va formalitzar l'encàrrec a mitjà propi del Servei d'Ajuda a Domicili a SUMAR. Aquest encàrrec tenia prevista una vigència inicial de quatre (4) anys a partir de l'1 d'abril de 2022.

III.- Davant la satisfacció amb l'execució de l'encàrrec inicial, es considera oportú formular a SUMAR un nou encàrrec per a la prestació del servei d'ajuda domiciliària del municipi.

IV.- L'expedient s'ha tramitat considerant el previst en l'article 32 Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014. de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

V.- L'article 63.6 de la Llei 9/2017, de la Llei de contractes del sector públic estableix que els encàrrecs a mitjans propis l'import dels quals sigui superior a 50.000 euros, IVA exclòs, hauran de publicar-se al perfil del contractant. La informació a publicar serà, com a mínim, el seu objecte, durada, tarifes aplicables i la identitat del mitjà propi destinatari de l'encàrrec. La informació dels encàrrecs d'import superior a 5.000 euros haurà de publicar-se, almenys, trimestralment.

CLÀUSULES

Primera.- Encàrrec

El senyor Josep Maria Vidal Vidal, en representació de SUMAR, resta assabentat de l'encàrrec formulat per l'Ajuntament de Figueres per la prestació del servei d'ajuda domiciliària al municipi de Figueres.

Segona.- Objecte de l'encàrrec

L'objecte de l'encàrrec és la prestació del servei d'ajuda domiciliària al municipi de Figueres.

Tercera.- Competència

D'acord amb allò establert a les manifestacions I i II, la competència en la que es fonamenta l'actuació duta a terme per SUMAR i l'Ajuntament de Figueres, s'engloba dins de l'àmbit competencial de les mateixes.

Quarta.- Tasques que inclou l'encàrrec

El servei s'haurà de prestar segons les previsions i tarifes contingudes en el document *Plec de prescripcions tècniques per a la prestació del servei d'ajuda domiciliària de l'Ajuntament de Figueres* que s'adjunta en aquest document.

Cinquena.- Termini

L'encàrrec a mitjà propi de l'esmentat servei tindrà una vigència d'un (1) any i una pròrroga anual, a comptar a partir de la data de formalització de l'encàrrec.

Sisena.- Tarifes

D'acord amb el que estableix la LCSP, l'Ajuntament de Figueres ha d'aprovar el quadre de tarifes per a quantificar la compensació econòmica de l'activitat objecte d'encàrrec. Per al servei d'ajuda domiciliària les tarifes a satisfer són les aprovades per a l'exercici 2026 fins al final del present any natural i que es transcriuen a continuació en base a una estimació de 28.430 hores anuals de servei:

	2026	2027
Treballadora familiar	25,09 €/h	27,74 €/h
Auxiliar de neteja	22,52 €/h	24,83 €/h

SUMAR facturarà mensualment les hores de servei segons aquesta tarifa estimada que s'incrementarà un 25% en cas que els serveis es prestin en horari nocturn, dies festius o caps de setmana, mentre que s'augmentarà un 100% quan els serveis es realitzen el 25 de desembre o l'1 de gener.

Aquesta compensació econòmica per a la realització de l'encàrrec objecte d'anàlisi respondrà al cost real i efectiu del mateix. Amb aquesta finalitat la revisió de tarifes es farà anualment, d'acord amb amb l'objectiu de satisfer el cost real suportat del servei. Cada any, SUMAR haurà de presentar un informe justificatiu de la liquidació final de l'exercici corresponent a efectes de verificar el compliment del que preveu l'article 32.4 de la LCSP sobre el cost real de la prestació.

Així mateix durant la vigència de l'encàrrec SUMAR presentarà una factura mensual en base a la tarifa estimada indicada anteriorment, si bé liquidarà anualment les despeses realment meritades per la producció del servei a l'Ajuntament. Si el resultat de la liquidació és favorable a SUMAR, l'Ajuntament liquidarà la diferència; si el resultat de la liquidació és favorable a l'Ajuntament, SUMAR retornarà els imports de més percebuts en base a la tarifa estimada.

Aquest mecanisme garanteix la compensació efectiva dels costos de producció del servei i permet un control d'eficàcia continu sobre el mitjà propi durant el desenvolupament de l'encàrrec.

El quilometratge es facturarà a banda a raó de 0,26 €/km juntament amb les hores de serveis prestades al cost estimat indicat anteriorment, en aplicació de l'Ordre HFP/793/2023, de 12 de juliol, per la que es revisa l'import d'indemnització per ús de vehicle particular establerta al Reial Decret462/2002, de 24 de maig, sobre indemnitzacions per raó de servei.

Setena.- Limitacions al mitjà propi en el desenvolupament de l'encàrrec

En el desenvolupament de l'encàrrec i d'acord amb l'article 32 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic, el mitjà propi tindrà les següents obligacions i limitacions:

1. La tarifa fixada ha d'atendre al cost efectiu suportat pel mitjà propi per a les activitats objecte de l'encàrrec (Art. 32.4 a) 3º LCSP).

2. SUMAR, si no ho ha complert en el moment de la signatura d'aquest document, haurà de publicar a la Plataforma de Contractació corresponent els següents extrems (Art 32.7 b) LCSP):

- la seva condició de mitjà propi.
- respecte de quins poders adjudicadors ostenta aquesta condició.
- i els sectors d'activitat en els que, trobant-se compresos en el seu objecte social seria apte per executar les prestacions que vagin a ser objecte d'encàrrec.

3. Els negocis jurídics que SUMAR celebri en execució del mateix, hauran de donar compliment a allò establert a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, en els termes que siguin procedents, d'acord amb la seva naturalesa, tipus i valor estimat dels mateixos.

Vuitena.- Interpretació i jurisdicció

Les qüestions que puguin plantejar-se durant el desenvolupament de l'activitat encarregada seran resoltes per l'òrgan que ha acordat la seva aprovació, previs els informes tècnics i de Secretaria i Intervenció que siguin procedents. Els acords adoptats per a la seva resolució posaran fi a la via administrativa i no podran ser impugnats davant la Jurisdicció contenciós-administrativa en els supòsits de l'article 20 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la Jurisdicció Contenciós-administrativa.

Novena.- Publicació

La formalització de l'encàrrec al mitjà propi SUMAR serà objecte de publicació a la Plataforma de contractació corresponent d'acord amb el que exigeix l'article 32.6 b) de la LCSP.

I en prova de conformitat les parts signen electrònicament el present document en les dates que s'indiquen en cadascuna de les signatures, prenent-se com a data de perfeccionament de l'encàrrec la de l'últim signant.

JORDI MASQUEF CREUS - DNI (TCAT)
Firmado digitalmente por JORDI MASQUEF CREUS - DNI (TCAT)
Fecha: 2026.04.13 10:00:15 +02'00'

2026.04.13 15:06:07 +02'00'

Jordi Masquef Creus
Alcalde
Ajuntament de Figueres

Sr. Josep Maria Vidal
President
SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya MP, SL

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'AJUDA DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE FIGUERES.

ENCÀRREC A MITJÀ PROPI

1. OBJECTE DEL PLEC

El present plec té per objecte regular l'encàrrec a SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya MP, SL (en endavant SUMAR) per a la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili (en endavant SAD) a l'Ajuntament de Figueres.

L'objecte d'aquest encàrrec per part de l'Ajuntament de Figueres, a l'entitat SUMAR, és la gestió integral del servei d'ajuda domiciliària (SAD) social i dependència al municipi de Figueres, d'acord amb les especificacions que consten en aquest plec de condicions.

La prestació i execució material d'aquest servei es realitzarà per part de SUMAR, i l'Ajuntament realitzarà la supervisió tècnica del servei.

L'objecte de la prestació del SAD social i dependència al municipi de Figueres comprèn el servei d'atenció personal i servei d'atenció a la llar. Es realitzarà a l'entorn habitual de residència de les persones a les que els serveis socials bàsics del municipi hagin assignat la prestació d'aquest servei.

2. DURADA DE L'ENCÀRREC I FINANÇAMENT

L'encàrrec a mitjà propi de l'esmentat servei tindrà una vigència d'un (1) any i una pròrroga anual, a comptar de la data de formalització de l'encàrrec.

Els costos de producció anual del servei són els següents:

Concepte	Import
Cost de producció del servei d'abril a desembre de 2026	524.130,03 €
Possible modificació a l'alça amb increment d'un 20% d'hores per un (1) any	628.956,03 €
Cost de producció del servei per l'any 2027	771.831,37 €

Possible modificació a l'alça amb increment d'un 20% d'hores per un (1) any	926.197,64 €
Cost de producció del servei de gener a març de 2028	289.353,63 €

Els costos de producció del servei pel 2026 i 2027 s'han calculat tenint en compte les tarifes de 2026 i 2027 respectivament així com el quilometratge estimat. Pel cost de producció de l'any 2028 s'ha aplicat la tarifa de 2027 incrementada en un 5% que correspon al percentatge d'increment retributiu pel 2028 que contempla la nova valoració de llocs de treball aprovada per SUMAR el passat mes de desembre, més el quilometratge estimat.

Finançament i aplicació pressupostària

La despesa anirà a càrrec del pressupost de l'exercici 2026 en allò relatiu a la prestació del servei durant aquest exercici a l'aplicació pressupostària 2026.205.23104.22799 Servei d'atenció a l'entorn domiciliari, llei dependència. Per a la resta d'anualitats la despesa a assumir es desglossa de la següent manera:

Anualitat	Concepte	Import
2026	Serv. Atenció Entorn Domic. Llei Depen. i SAD (FA)	524.130,03 €
2027	Serv. Atenció Entorn Domic. Llei Depen. i SAD (FA)	771.831,37 €
2028	Serv. Atenció Entorn Domic. Llei Depen. i SAD (FA)	289.353,63 €
	TOTAL	**1.585.315,03 €**

Els imports anteriors són estimats i s'han calculat tenint en compte un total aproximat de 28.430 hores/any. Aquesta estimació anual d'hores de servei es recolza en la projecció anual de les hores de servei realitzades per part del titular del servei.

L'Ajuntament s'obliga a consignar crèdit suficient per a atendre les obligacions derivades de l'encàrrec a mitjà propi.

Els increments que puguin acordar-se per part de SUMAR fruit d'adequacions retributives singulars, canvis en el model definit en aquest plec o d'altres mecanismes legalment previstos posteriors a la formalització de l'actual encàrrec hauran de ser comunicats de forma expressa i prèvia a l'Ajuntament mitjançant els canals previstos a la clàusula vintena.

Atès que el present encàrrec comporta despesa de caràcter plurianual la seva autorització o realització es subordina per a cada exercici a l'autoritzada en els respectius pressupostos de

conformitat amb el que preveu l'article 174.1 del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març).

Aquesta despesa es finança amb finançament afectat: Conveni del Contracte Programa per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Drets Socials i Inclusió i l'Ajuntament de Figures en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social, l'aportació/copagament de les persones usuàries i de l'aportació dels ens locals del municipi i aquest finançament és executiu (es troba disponible en el moment de l'encàrrec a mitjà propi).

Pel càlcul del finançament es tindran en compte les obligacions reconegudes i la despesa pagada, i les hores efectivament realitzades en SAD Social i SAD Dependència.

El número d'hores previstes de prestació del servei per l'entitat per cadascun dels anys naturals de durada de l'encàrrec inicial són les que a continuació es determinen:

NECESSITATS DE CONTRACTACIÓ PER 28.430 HORES ANUALS:

- 79,2% HORES TREBALLADOR FAMILIAR (22.517 HORES)
- 20,8% HORES AUXILIAR NETEJA (5.913 HORES)

Aquesta és una estimació realitzada en base a la realitat del servei al moment de signatura del present encàrrec a mitjà propi. Aquest encàrrec es regirà per l'article 32 de la LCSP, tenint en compte l'objecte d'aquest.

3. DEFINICIÓ, PRINCIPIS I OBJECTIUS DEL SERVEI

3.1. Definició

El SAD és el conjunt d'activitats que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atenció personal i, complementàriament, en determinats casos, suport en la neteja i manteniment de la llar a persones i/o famílies residents al municipi de Figueres, que tenen dificultats per romandre o desenvolupar-se en el seu medi quotidià.

El servei d'ajuda domiciliària (SAD, en endavant) inclou les modalitats següents:

- Atenció personal
- Neteja de la llar

3.2. Principis

El SAD de l'Ajuntament de Figueres és un servei centrat en la persona i es fonamenta en els següents principis bàsics:

- El respecte i la dignitat en el tracte de les persones usuàries.
- La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) i la seguretat quant a preservar el domicili de la persona usuària.
- La privacitat de la persona usuària i del seu domicili.
- La confidencialitat de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'autonomia. Es fonamentarà i potenciarà, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, la presa de les pròpies decisions i el tenir el control sobre la vida d'un mateix. En aquest sentit el servei pretén mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport per permetre a les persones maximitzar el seu benestar i ser el més autònomes possible.
- La participació. Les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran plenament informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament.
- La personalització del servei, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment.
- Reconeixement de l'entorn cuidador, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.

3.3. Objectius del servei

L'objectiu bàsic del servei és proporcionar una millor qualitat de vida de les persones, augmentant les possibilitats de permanència de la persona usuària en el seu domicili i incrementant o mantenint l'autonomia de la persona atesa i de la seva família o unitat de convivència.

Els objectius específics del servei són:

- Possibilitar que les persones i famílies puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual el màxim de temps possible i amb la màxima qualitat de vida.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència o de risc social.
- Compensar la pèrdua d'autonomia i prevenir el seu deteriorament donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.

- Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en el seu entorn habitual, tot promovent la seva participació i estimulant l'adquisició de competències personals.
- Donar suport especialment a les persones cuidadores no professionals, sobretot amb sobrecàrrega emocional, que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.
- Ser element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions.

4. POBLACIÓ DESTINATÀRIA

El Servei d'Ajuda Domiciliària s'adreça a:

1- Persones en situació de dependència per la realització de les activitats bàsiques de la vida diària i/o amb deteriorament cognitiu que:

   a. Viuen soles i no tenen suport sociofamiliar permanent per atendre les seves necessitats bàsiques.

   b. Viuen amb altres persones que no poden atendre la totalitat de les seves necessitats bàsiques, o els hi cal un suport.

2- Persones i/o unitats de convivència en situació de risc social per:

   a. Manca de capacitat o hàbits per l'auto-cura i en relació amb l'entorn.

   b. Manca de capacitat o hàbits per a l'organització familiar, de la llar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.

3- Persones i famílies en situació de fragilitat.

5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: TIPUS DE SERVEI I TASQUES

5.1. Atenció personal

L'atenció personal és el servei que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses i el suport a l'entorn cuidador.

Tasques a realitzar:

Les tasques a realitzar es determinaran en cada cas. Aquestes tasques es duran a terme segons el perfil i les necessitats de la persona beneficiària així com dels objectius generals marcats en cada cas pel professional de serveis socials bàsics en el pla de treball i dels objectius específics a assolir.

Ajuntament de Figueres

SUMAR SERVEIS PÚBLICS D'ACCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA

Les tasques a realitzar poden ser de tipus assistencial, educatives i socialitzadores:

Tasques Assistencials:

- Recolzament en la higiene i cura personal. Inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa, rentat de parts corporals, rentat de cap, ajuda al bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal: ajuda a vestir-se, afaitat, aplicació de cremes, etc., i altres tasques relacionades amb la cura personal.

- Cura i control de l'alimentació: l'organització dels àpats, la preparació i el cuinat dels aliments, l'ajut a la ingestió d'aliments en els casos en que sigui necessari.

- Cura de la salut i control de la medicació: control de la medicació prescrita i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.

- Suport per a la realització de petites compres.

- Mobilització i transferència dintre de la llar: Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de l'usuari per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes física-motrius.

- Ordre i manteniment de la neteja quotidiana de l'habitatge en condicions acceptables d'higiene i salubritat.

- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes,...) en el cas que la persona usuària ho requereixi.

- Fer companyia tant en el domicili com fora d'ell per evitar situacions de solitud i aïllament: recolzament en les relacions veïnals, familiars i de convivència en el seu entorn.

- Acompanyaments fora de la llar quan aquest resulti imprescindible per a possibilitar la participació de l'usuari en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com l'acompanyament puntual en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents, i altres. Si fos necessari l'ús de qualsevol transport públic per efectuar els acompanyaments, els cost es facturaria a part i ho assumiria l'Ajuntament.

- Actuacions de suport a les persones cuidadores no professionals, adreçades a millorar les capacitats de cura i a prevenir situacions d'esgotament emocional, com ara l'assessorament, el suport en la utilització de tècniques i eines d'atenció a la persona cuidadora no professional o el suport emocional.

- Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades -higiene personal, ajudar a aixecar del llit, ajudar en els àpats, etc.- ho requereixi, s'entén que s'incorporen tasques complementàries com, per exemple, deixar en condicions correctes de neteja i ordre el

bany, la cuina o fer el llit. Aquesta tasca es realitzarà amb independència que existeixi el servei d'auxiliar de la llar en el domicili.

Tasques educatives i socialitzadores:

- Tasques educatives referides a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i de relació entre els membres de la família: higiene, alimentació, salut, organització de la llar, organització de l'economia familiar, acompanyament escolar (deures, reunions, puntualitat,...), suport, acompanyament i organització del temps de lleure.
- Assessorament i ajuda a l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb les persones majors o persones amb situació de dependència, la cura personal i la cura de la llar i l'organització domèstica.
- Donar pautes per a una nutrició correcta i hàbits saludables.
- Facilitar pautes d'auto-observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.
- Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes, tant a la persona usuària com a l'entorn cuidador.
- Ajuda a l'aprenentatge en l'ús d'electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: vitroceràmica, teleassistència, estris i productes apropiats per la neteja, etc.
- Tasques educatives amb el cuidador familiar, per ajudar-lo a millorar la seva capacitat de cura.
- Aprenentatge de gestions (administratives, mèdiques, etc.).
- Tasques socialitzadores: facilitar la participació en activitats de promoció social (activitats del municipi, centre de dia, projectes municipals, etc.) i de relació amb la xarxa veïnal i comunitària.
- Qualsevol altra tasca que els serveis socials municipals valorin com a necessària i quedi recollida en el corresponent pla de treball inclòs al compromís assistencial signat amb la persona usuària.

Tots els serveis d'atenció personal han d'incloure amb caràcter complementari tasques preventives d'observació de la situació i seguiment de l'estat de l'usuari i del seu entorn, en la mesura que la seva presència al domicili ho permeti. Aquestes tasques preventives inclouran l'observació i detecció de situacions de risc i la detecció de canvis i necessitats en la situació de les persones usuàries i el seu entorn.

Les principals situacions i conductes de risc dins i fora del domicili a observar i detectar són:

- Desorientació espacial i temporal.
- Hàbits tòxics (alcoholisme, automedicació...).
- Mal ús i oblits en l'ús d'electrodomèstics i altres (aigua, llum, gas...).
- Mancances i/o instal·lacions en mal estat de l'habitatge.
- Relacions i conductes agressives en el nucli familiar.
- Dificultats de seguiment i d'assistència a d'altres serveis (salut, escola...).
- Empitjorament de l'estat de salut de la persona.
- Risc de suïcidi.
- Situacions de maltractament.
- Descompensacions en salut mental.
- Dificultats per gestionar la medicació.
- Negligència en la cura o auto-cura.
- Manca d'higiene en els domicilis.
- Observar i informar, si s'escau, de les barreres arquitectòniques dels domicili.

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti – Pel que fa a les situacions i/o conductes de risc- haurà de ser comunicat pel personal d'atenció que ho detecti al coordinador/a tècnic/a i aquest als referents dels Serveis Socials Bàsics (SSB, en endavant).

Si durant la prestació del servei s'observa alguna qüestió sobrevinguda que posi en risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona. Tanmateix en el cas que la treballadora familiar i/o auxiliar de la llar, es trobi la porta tancada del domicili i no pugui accedir, haurà d'activar el protocol d'avís o actuar segons es pacti amb el titular del servei.

5.2. Manteniment i neteja de la llar

La neteja de la llar és el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona beneficiària i les seves pertinences d'ús quotidià, incloent la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge. Només es prescriurà aquest servei com a un servei complementari d'un servei d'atenció personal.

Tasques a realitzar:

- Neteja o ajuda a la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat.

- Rentat, planxat i repàs de la roba dintre de la llar.

La persona beneficiària del servei haurà de disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització dels treballs de neteja. En qualsevol cas els estris i productes necessaris aniran a càrrec de la persona beneficiària.

6. MODALITATS D'ATENCIÓ

6.1. Modalitat de suport socioeducatiu

Objectiu: Adquisició d'hàbits.

Destinataris:

- Persones que no tenen les habilitats o els hàbits necessaris per tenir cura de si mateixes, dels familiars al seu càrrec o de mantenir i/o gestionar correctament la llar.
- Famílies amb infants i adolescents en situació de risc social, que no tenen habilitats ni estratègies per desenvolupar les funcions parentals i tenen dificultat per atendre les necessitats bàsiques de cura i educatives dels seus fills.

Aquesta modalitat ha d'estar definida en el pla de treball amb els tècnics/es de serveis socials i ha d'estar acotat en el temps. Avaluació contínua.

Tasques a desenvolupar: Necessàriament tasques socioeducatives del servei d'atenció personal. Pot incloure altres tasques d'atenció personal de suport a les activitats de la vida diària i complementàriament a les anteriors, tasques de neteja i manteniment de la llar.

6.2. Modalitat de suport a persones en situació de dependència legalment reconeguda (LAPAD)

Objectiu: Suport a les activitats de la vida diària.

Destinataris:

- Persones que tenen la valoració de grau reconeguda segons la LAPAD i resolució aprovada del Programa Individual d'Atenció (PIA, en endavant).
- Persones que tenen una valoració de grau aplicable segons la LAPAD i que tenen pendent l'elaboració del PIA.

6.3. Modalitat de suport a persones en situació temporal de risc, fragilitat o vulnerabilitat

a) Situacions de dependència no reconeguda legalment

Objectiu: suport a les activitats de la vida diària. Evitar un deteriorament de la situació.

Persones que, en relació a la valoració de dependència, estan en tràmit per al reconeixement del grau. Estan en un estat dins del procés de dependència anterior a l'elaboració del PIA o persones que no compleixin amb els requisits per a ser reconeguts per la llei de dependència.

Perfil dels destinataris: Persones en situació de dependència i/o amb deteriorament cognitiu que viuen soles i no tenen el suport necessari, o viuen amb persones que no poden cobrir totes les seves necessitats bàsiques.

Les tasques a desenvolupar necessàriament són tasques d'atenció personal de suport a les activitats de la vida diària (AVD, en endavant). Aquestes es poden complementar amb tasques socioeducatives i de neteja i manteniment de la llar.

b) Situacions temporals de necessitat

Objectius: Protecció de situacions de risc, suport en situació de vulnerabilitat temporal, suport a les AVD.

Destinataris: Persones no dependents que es troben en una situació de risc o de vulnerabilitat temporal, que requereix una actuació urgent. O persones en que una intervenció temporal pot evitar el deteriorament.

La durada del servei s'estableix en el compromís d'intervenció segons la situació i s'avaluarà periòdicament.

Les tasques a desenvolupar necessàriament són tasques d'atenció personal de suport a les activitats de la vida diària (AVD, en endavant). Aquestes es poden complementar amb tasques socioeducatives i de neteja i manteniment de la llar.

7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

7.1. Accés al servei: prescripció, alta i encàrrec a SUMAR

És responsabilitat dels Serveis Socials Bàsics:

- La valoració i prescripció del servei a cada persona i/o família, així com el plantejament dels objectius generals de treball, la definició de les tasques a realitzar i la modalitat d'atenció i el tipus de seguiment.
- La comunicació per escrit a SUMAR de les peticions d'alta del servei fent constar la informació següent:
    - Dades d'identificació de la persona usuària

- Informació rellevant de la persona usuària i del seu entorn
- Objectius, preferències de la persona usuària i tasques
- Franja horària prevista
- Data d'inici del servei
- Data visita a domicili

Un cop SUMAR rebi la proposta tècnica de servei efectuada des dels serveis socials de l'Ajuntament de Figueres, disposarà d'un termini màxim de cinc dies laborables per a l'inici efectiu de la prestació del servei, excepte en els casos en què calgui contractar personal específic per a la realització del servei. En cas d'urgència, i també excepte en els casos en què calgui contractar personal específic per a la realització del servei, es garanteix el servei en un màxim d'un dia laborable, entenent-se dia laborable de dilluns a divendres.

SUMAR comunicarà per escrit abans de l'inici del servei la data d'inici, l'horari i el/la professional assignat al mateix, llevat dels casos d'urgència, que es comunicarà amb posterioritat a l'inici del servei.

7.2. Programació, presentació al domicili i inici del servei

És responsabilitat de SUMAR organitzar, gestionar i programar la prestació del servei, designar el/la professional, encarregar les tasques que ha de realitzar i fer la presentació en el domicili de la persona usuària, que és el lloc on es prestarà al servei amb caràcter general.

7.2.1. Programació

SUMAR proposarà els horaris de prestació del servei d'acord amb les orientacions dels SSB, les necessitats de la persona usuària, la disponibilitat de recursos i les seves necessitats organitzatives, sempre i quan s'asseguri el compliment efectiu dels objectius establerts en el pla de treball, la freqüència i intensitat de servei prescrites i l'adequació amb les tasques encarregades. En la programació del servei s'escoltaran i es tindran en compte les preferències expressades per la persona usuària i el seu entorn.

SUMAR garantirà la prestació efectiva del servei en el termini de 24 hores després de la data indicada d'inici del servei.

En els casos valorats com urgents a judici del professional de referència dels SSB, el servei s'iniciarà com a màxim dins de les 24 hores posteriors a la seva comunicació o bé en la data d'inici proposada pels SSB si aquesta és posterior.

7.2.2. Presentació i inici de la prestació del servei

La presentació i inici del servei la composen tres processos bàsics:

a) Visita al domicili de presentació del servei i del/a professional que el durà a terme.

b) Signatura del document de compromís assistencial.

c) Trucada de validació inicial del servei.

a) **Visita al domicili de presentació del servei**:

Abans de l'inici de la prestació del servei i en la primera visita al domicili, s'informarà a la persona usuària sobre el funcionament i característiques del servei i se signarà el document de compromís assistencial i les condicions de prestació del servei.

La informació subministrada inclourà:

- Presentació de la persona treballadora que farà les tasques al domicili de la persona usuària.
- Telèfon de contacte i horaris d'atenció de SUMAR, per qualsevol consulta que la persona usuària vulgui fer. Persona de contacte: coordinadora tècnica.
- Nombre d'hores i periodicitat de la prestació del servei.
- Horari de la prestació del servei d'atenció.
- Objectius de treball i avaluació.
- Tasques que es realitzaran per personal de SUMAR.
- Explicació del sistema de control presencial.
- Explicació i signatura del document de compromís assistencial.
- Lliurament i explicació de les condicions generals del servei, fent especial èmfasi en:
    - Drets i responsabilitats de la persona usuària del servei.
    - Termini mínim per comunicar les absències del domicili que impedeixin la realització del servei.

- Informació sobre el sistema de presentació de queixes i suggeriment.

El seguiment del servei el farà la coordinadora tècnica de Sumar, acompanyada del referent de Serveis Socials Bàsics si així ho requereix. Visitarà a les persones usuàries de manera periòdica per tal de fer el seguiment que requereixi el servei.

Serveis urgents: la professional referent dels SSB determinarà qui assistirà a la presentació.

b) Signatura del document de compromís assistencial:

Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat el document de compromís assistencial que estableixi l'Ajuntament. Aquest document haurà d'estar signat per:

- La persona usuària.
- El/a coordinador/a tècnic/a i/o referent municipal del cas.

Un cop signat, s'haurà de lliurar una còpia als SSB

En els casos d'urgència es podrà iniciar el servei sense la signatura del document de compromís assistencial, que s'haurà de formalitzar en els dies posteriors a l'inici.

c) Trucada de validació inicial del servei:

En els quinze dies posteriors a l'inici del servei, el coordinador/a tècnic/a designat per SUMAR realitzarà una trucada al domicili per comprovar que aquest es desenvolupa amb normalitat. Verificarà que les tasques s'adeqüen a allò acordat, que es compleix l'horari. També explorarà el grau de satisfacció de la persona usuària amb el servei i resoldrà qualsevol dubte que aquesta pugui tenir. El/la coordinador/a tècnic/a anotarà el resultat de la trucada a l'expedient de la persona usuària.

7.3. Horaris i tarifes de prestació del servei

7.3.1 Horari

La jornada de prestació del servei serà de dilluns a divendres de les 7 a les 21 hores. El servei de neteja es prestarà íntegrament de dilluns a divendres de 8 a 20 hores. En aquesta franja horària

SUMAR haurà d'assegurar disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei, a fi d'assegurar la cobertura de la demanda.

7.3.2. Tarifes estimades de prestació del servei

SUMAR s'obliga a executar el servei amb el desglossat de les tarifes estimades següents:

	2026	**2027**
Treballadora familiar	25,09 €/h	27,74 €/h
Auxiliar de neteja	22,52 €/h	24,83 €/h

El quilometratge es facturarà a banda a raó de 0,26 €/km juntament amb les hores de serveis prestades al cost estimat indicat anteriorment en aplicació de l'Ordre HFP/793/2023, de 12 de juliol, per la que es revisa l'import d'indemnització per ús de vehicle particular establerta al Reial Decret 462/2002, de 24 de maig, sobre indemnitzacions per raó de servei. Aquest import s'incrementarà de conformitat amb els augments que puguin aprovar-se en la normativa d'indemnitzacions per raó de servei que resultin d'aplicació al personal del servei. Aquests increments seran informats per SUMAR a l'Ajuntament quan es produeixin i serviran de base de càlcul per a la compensació del quilometratge a partir que siguin d'aplicació.

SUMAR presentarà una factura mensual de les hores de servei realitzades cada mes a l'Ajuntament, així com també es facturarà mensualment el quilometratge o les despeses de transport públic realitzades.

L'article 32 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic determina que les tarifes o compensacions econòmiques previstes per als encàrrecs de gestió a mitjans propis han de cobrir les despeses necessàries per a la producció del servei, sense generar excedents per al mitjà propi.

SUMAR presentarà a l'Ajuntament de Figueres una liquidació anual de despeses efectivament produïdes per a la gestió del servei que corregirà els imports facturats de manera mensual en base a les tarifes estimades recollit anteriorment en aquest punt. Així mateix, trimestralment es presentarà a l'Ajuntament un estat de liquidació, per tal que el titular del servei conegui si les tarifes estimades estan cobrint el cost del servei.

Si la liquidació té un resultat positiu en favor de l'Ajuntament, SUMAR retornarà l'excedent generat al mateix. Si la liquidació té un resultat positiu en favor de SUMAR, l'Ajuntament abonarà la diferència en els mateixos terminis i condicions que els establerts per les factures mensuals.

Anualment es farà una revisió de tarifes estimades amb l'objectiu de satisfer el cost real suportat del servei. També es podran revisar les tarifes aprovades en cas de modificació substancial de la definició dels serveis, que afecti al cost efectiu dels mateixos.

Els increments que puguin acordar-se per part de SUMAR fruit d'adequacions retributives singulars, canvis en el model definit en aquest plec o d'altres mecanismes legalment previstos posteriors a la formalització de l'actual encàrrec hauran de ser comunicats de forma expressa i prèvia a l'Ajuntament mitjançant els canals previstos a la clàusula vintena.

Cada mes de gener, SUMAR notificarà a l'Ajuntament si hi ha increment de costos i aquest, estudiarà la proposta de tarifa presentada aprovant si s'escau una actualització de la mateixa.

7.3.3. Durada dels serveis

Es prescriuran serveis en unitats mínimes d'una hora a les que es podran afegir fraccions mínimes de mitja hora. Excepcionalment, i sempre justificats per les necessitats del servei, d'acord als criteris establerts pels SSB, es podran prescriure serveis d'atenció personal de 30 minuts.

La durada del servei efectivament prestat a l'usuari es calcularà amb un marge de tolerància de 10 minuts per servei. (50+10): 50 minuts efectius de presència del professional al domicili de la persona usuària i 10 minuts per desplaçaments entre domicilis.

Aquells domicilis que tinguin un temps de desplaçament superior a 10 minuts es computaran a banda.

7.3.4. Bandes horàries

La professional de SSB referent indicarà a SUMAR la banda horària recomanada d'acord a cada cas perquè sigui tinguda en compte en la seva planificació a l'hora de fixar l'horari concret de la prestació del servei.

Per tal de fixar l'horari de la prestació del servei, SUMAR i el/la professional referent de SSB tindran en compte la necessitat de delimitar els horaris de realització de les següents tasques:

- Ajudar a llevar-se: a partir de les 7 hores.
- Ajudar a dinar: a partir de les 12 hores.
- Ajudar a sopar: a partir de les 18.30 hores.
- Ajudar a allitar-se: a partir de les 19 hores.

Si no es produeix cap circumstància que ho desaconselli, SUMAR tindrà llibertat per organitzar i concretar els horaris de prestació del servei sempre que es respecti la necessitat de complir els objectius del servei de manera adequada, després d'escoltar les peticions de l'usuari i d'arribar a una proposta acceptable per les dues parts. En cas que el sol·licitant consideri incorrecte

l'horari proposat per SUMAR, podrà posar-ho en coneixement dels SSB, que valorarà si la proposta s'ajusta a les necessitats objectives del servei. Aquesta tasca es realitzarà en estreta coordinació entre SSB i SUMAR.

Circumstàncies degudament motivades poden aconsellar tancar total o parcialment l'horari proposat pel professional dels SSB, d'acord als supòsits següents:

a) **Horari a programar per SUMAR**. L'horari de cada servei el fixarà SUMAR d'acord amb les necessitats del servei, amb la delimitació horària de les tasques esmentades anteriorment, i amb la disponibilitat prevista pel personal d'atenció necessari per prestar l'ajuda domiciliària, tenint en compte també les preferències de la persona usuària i la proposta realitzada, en el seu cas, pel tècnic/a de SSB.

b) **Horari tancat**. En cas que ho consideri estrictament necessari per les característiques concretes del servei o de la persona atesa, el/la tècnic/a de SSB podrà posar un horari tancat. L'horari tancat es proposarà quan sigui necessària l'atenció a menors, quan l'horari estigui vinculat amb l'assistència a altre recurs o per ser tasques que depenguin de la permanència en la llar d'algun membre de la família. En aquest cas, SUMAR haurà de respectar l'horari proposat per la professional referent de SSB.

7.4. Prestació del servei, seguiment i coordinació

7.4.1. Organització del servei

SUMAR organitzarà i garantirà la prestació del servei d'acord amb els criteris establerts en la prescripció i el pacte de prestació. Els professionals d'atenció directa desenvoluparan les tasques seguint els protocols i procediments definits.

La coordinació de SUMAR adscrita al SAD de Figueres s'ubicarà a les oficines de serveis socials de l'Ajuntament per poder col·laborar de forma contínua, directa i immediata amb l'equip de treballadores socials de l'Ajuntament.

L'anàlisi del cas, els objectius a complir, la tipologia de servei i el perfil de l'usuari esdevenen claus per assignar el treballador que des de la coordinació es cregui que és el més adequat per assumir el servei. Es recullen, de forma prèvia, les preferències de l'usuari i la família.

SUMAR disposarà d'un mecanisme de control presencial dels professionals d'atenció directa en el domicili on es presti el servei. Els treballadors d'atenció personal disposaran d'un dispositiu mòbil que els permeti, com a mínim, conèixer les tasques a realitzar en cada servei i confirmar la seva realització.

Si durant la prestació del servei s'observa que concorre alguna circumstància sobrevinguda que posi en situació de risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona.

7.4.2. Seguiment de l'evolució del cas

Es farà un seguiment de l'evolució de cada cas que inclourà les següents tasques per part del personal de SUMAR tant a nivell de coordinació com de professionals referents de cada persona usuària:

- Realitzar les visites a domicili de seguiment.
- Realitzar les trucades de seguiment.
- Realitzar els informes de seguiment.
- Concretar objectius específics de treball i avaluar-los periòdicament.
- Conèixer l'evolució dels casos i detectar noves necessitats, a partir de la informació que aportin els professionals d'atenció personal, les visites i trucades de seguiment...
- Estar informat de tot allò rellevant que els professionals d'atenció directa registrin en els dispositius mòbils durant el desenvolupament del servei (tasques que no s'han pogut realitzar, observacions sobre l'estat o evolució de la persona usuària, ...).
- Valorar i proposar canvis en el servei.
- Resoldre els problemes i incidències que es plantegin.
- Mantenir informat al referent municipal de SSB de les incidències i qüestions rellevants.
- Coordinar, supervisar i donar suport als professionals d'atenció personal i auxiliars de la llar que presten el servei per garantir l'acompliment dels objectius específics de treball.
- Conèixer el pla de treball de la persona usuària.
- Adequar, el màxim possible, el perfil del professional d'atenció a la persona usuària.
- Conèixer l'evolució dels casos i detectar noves necessitats, a partir de la informació que aportin els/les professionals d'atenció personal.
- Estar informat/da de tot allò rellevant que els professionals d'atenció directa registrin en els dispositius mòbils durant el desenvolupament del servei.
- Resoldre els problemes i les incidències que es plantegin.
- Mantenir informat al referent municipal de les incidències i qüestions rellevants pel seguiment del cas.
- Coordinar, supervisar i donar suport individual i grupal als professionals d'atenció personal que presten el servei.

SUMAR ha d'establir un calendari anual d'accions de seguiment previstes per a cada usuari i registrar-ne la realització.

La freqüència mínima del seguiment serà d'una acció de seguiment semestral (per tant, dues accions anuals). Una de les dues accions anuals de seguiment haurà de ser una visita del coordinador/a tècnic/a al domicili. L'altra acció de seguiment podrà ser una trucada de seguiment telefònic, si no hi ha circumstàncies específiques que aconsellin la visita domiciliària.

Si el cas presenta alguna circumstància especial de més complexitat, el/la referent de SSB pot determinar una freqüència de seguiment superior que, com a màxim, podrà ser d'una visita trimestral del coordinador/a tècnic/a al domicili.

Més enllà de la periodicitat mínima que s'ha indicat, es faran visites puntuals al domicili quan ho requereixin les circumstàncies.

Si SSB ho requereix es farà un informe del resultat dels seguiments. L'informe podrà incloure una valoració de l'evolució en l'estat i les necessitats de l'usuari, del nivell d'assoliment dels objectius específics establerts i en el seu cas, propostes de modificació d'aspectes del servei prescrit i dels seus objectius.

Si SSB ho requereix SUMAR facilitarà els llistats dels casos amb la programació del seguiment periòdic pel següent període i el compliment del seguiment programat en el període anterior.

7.4.3. Coordinacions i comunicacions pels casos

Comunicacions

Per als seguiments dels casos, caldrà comunicació per part de SUMAR d'acord a les següents consideracions:

- Tot es registrarà a l'aplicació informàtica de gestió del SAD de SUMAR, on els SSB tindran accés.
- Proposta de modificació de tasques, freqüència i intensitat: Caldrà que es posi en coneixement dels SSB quan detectin canvis en l'estat de l'usuari que agreugi o disminueixi les necessitats d'atenció.
- S'informarà als SSB de qualsevol modificació i/o canvi que afecti al servei.

Interrupcions temporals del servei

El servei s'interromprà temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili, per raons voluntàries -vacances, estada a casa d'un familiar i altres- o forçoses, com hospitalització. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.

Baixa del servei

La persona usuària podrà causar baixa per:

- Defunció
- Interrupció del servei perllongada més de 4 mesos. En aquest cas, SUMAR podrà fer la baixa del servei sempre que no rebi una comunicació expressa dels SSB justificant la necessitat o conveniència de mantenir la interrupció. En cap cas una interrupció de servei s'allargarà més enllà de sis mesos.
- Decisió de la persona usuària.
- Deixar de residir al municipi de Figueres.

- Anar a residir a un Centre Residencial de gent gran o altre equipament col·lectiu.
- Finalització del període de servei previst.
- Decisió del responsable o referent municipal, per:
    - Compliment dels objectius previstos d'actuacions temporals.
    - Deixar de reunir els requisits establerts per gaudir del servei.
    - Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals.

Coordinacions

L'aplicació informàtica de gestió de SUMAR contindrà tota la informació relativa al seguiment de cada un dels casos, així com de qualsevol incidència o informació rellevant que es produeixi en el desenvolupament del servei. Així, l'accés i consulta d'aquesta aplicació hauria de ser suficient perquè els professionals dels SSB tinguin coneixement de les situacions ordinàries.

Els SSB podran convocar amb una freqüència com a mínim trimestral reunions de seguiment amb el/la coordinador/a tècnic/a.

No obstant, davant de circumstàncies extraordinàries, canvis significatius, propostes de canvis de modalitat, discrepàncies en algun criteri, canvi de coordinador/a o canvi de referent, el referent de SSB i el/la coordinador/a tècnic/a es podran coordinar directament (informàticament, per telèfon, o presencialment), per tal de resoldre les incidències produïdes i evitar que tornin a ocórrer.

Es podran realitzar coordinacions directes entre professionals dels SSB i treballadors d'atenció directa quan les circumstàncies especials ho requereixin. Sempre que la coordinació es faci fora de les hores de serveis programats en el domicili, les hores destinades a la coordinació es facturaran com a hores de servei. El tècnic referent de SSB haurà de registrar al programa de gestió dels SSB (actualment, Hestia) l'acció de coordinació que justifiqui la necessitat i expliqui l'actuació realitzada.

Quadrant de coordinació (coordinador/a tècnica/personal atenció directa/ Equip SSB):

ACTIVITAT	FREQÜÈNCIA I DURADA	OBJECTIUS
Reunions de coordinació **Coordinadora Tècnica- Equip TF**	Trimestrals en microcèl·lules de 3-4 treballadors 1 hora	Revisar els casos (supervisió de casos) Resoldre dubtes del servei Compartir coneixement i

ACTIVITAT	FREQÜÈNCIA I DURADA	OBJECTIUS
		experiències Treballar l'orientació ACP de l'equip Generar sentiment de pertinença
Reunions de coordinació **Coordinadora Tècnica- Equip Aux. Llar**	Trimestrals en microcèl·lules de 3-4 treballadors 1 hora	Revisar els casos (supervisió de casos) Resoldre dubtes del servei Compartir coneixement i experiències Treballar l'orientació ACP de l'equip Generar sentiment de pertinença
Reunions de coordinació Tècniques amb els equips de Serveis Socials	Estàndard: Trimestrals Es realitzen de forma continua si l'equip està inserit als Serveis Socials	Fer seguiment dels casos i dels serveis Resoldre incidències Compartir informació Millorar circuits Reforçar el treball en equip en benefici de les persones usuàries
Assemblees de treballadors **Tot l'equip**	Semestrals Poden convocar-se d'extraordinàries	Informar als treballadors Generar sentiment de pertinença
Comissions de Millora de SAD **Equip Tècnic Sumar- Equip Serveis Socials**	Semestrals 2-3 hores	Revisar processos Millorar circuits i establir-ne de nous Consensuar accions de millora

ACTIVITAT	FREQÜÈNCIA I DURADA	OBJECTIUS
		Avaluar el servei

8. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

Servei

SUMAR haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels SSB de l'Ajuntament, que a tots els efectes seran considerades persones usuàries del servei municipal.

SUMAR i els seus treballadores/es hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària i l'entorn cuidador d'acord amb els principis bàsics del servei que estableix l'Ajuntament. Això implica reconèixer i promoure la capacitat de decisió i la participació de la persona usuària en els termes del servei que l'afecten, ajustar el servei a les seves preferències i necessitats i reconèixer el paper clau de l'entorn cuidador. Així mateix, eludiran qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiàries del servei. SUMAR haurà d'informar a través dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació.

SUMAR i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional.

En general, haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

Informació

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció o tasques a desenvolupar, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a SUMAR i/o als SSB. Els canvis -sempre que no ho impedeixi la seva urgència- es produiran després d'un procés d'informació i de cerca d'acords.

La persona usuària i el seu entorn cuidador haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.

La gestió de les incidències

Per tal de garantir la qualitat del servei i la gestió de les incidències, el servei d'atenció a clients i treballadors queda cobert de 7 a 22h per part de l'equip tècnic de SUMAR adscrit al servei. Aquest fet garanteix el coneixement dels usuaris, les famílies i els treballadors de manera

directa, afavorint d'aquesta manera un pilar de qualitat de l'atenció centrada en la persona. El SAD és un servei de proximitat que cal atendre des del territori.

Desplaçaments

El cost dels desplaçaments del treballador/a d'atenció directa com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària aniran a càrrec de l'Ajuntament. SUMAR facturarà el cost del desplaçament a part.

Anul·lacions de servei i absències de la persona usuària

La persona usuària ha de comunicar qualsevol absència del domicili que impedeixi la realització del servei amb una antelació suficient, que s'estima en 24 hores. SUMAR registrarà i comunicarà aquesta incidència. En cas d'anul·lació de serveis per causes -voluntàries o involuntàries- imputables a la persona usuària que no s'hagin comunicat amb antelació suficient, el servei es considerarà realitzat a tots els efectes dins del marge de dies de comunicació obligatòria. SUMAR registrarà i comunicarà els casos en que es produeixi aquesta circumstància. En el supòsit que un usuari tingui una absència que no hagi comunicat abans de les 24 hores, SUMAR ho registrarà. Si SSB ho requereixen, setmanalment SUMAR podrà enviar per correu electrònic la informació d'aquest tipus d'absències al referent del Servei d'Atenció a Domicili de Serveis Socials.

Privacitat

Resta prohibit que cap treballador de SUMAR entri en el domicili de la persona usuària del servei fora de l'horari establert, excepte que hi hagi un document que contempli alguna excepció i estigui signat pel beneficiari del servei o el representant legal.

Cessió de claus

Només en casos excepcionals s'entregaran les claus del domicili a SUMAR. En aquells casos en què el/la treballador/a social referent en comuniqui la necessitat, es redactarà un escrit on s'hi farà constar la conformitat d'entrega. Aquest anirà acompanyat de la signatura de la persona usuària, el tutor o la persona referent, així com de la TS referent, la professional d'atenció directa i la coordinació del SAD.

Gestions econòmiques

Resta prohibit que cap treballador/a d'atenció personal o auxiliar de la llar de SUMAR procedeixi al cobrament dels havers, de la persona usuària, de qualsevol mena. L'incompliment d'aquestes prohibicions serà responsabilitat de SUMAR.

El/la treballador/a podrà realitzar petites compres per encàrrec de la persona usuària, sempre que aquesta tasca sigui inclosa en el pacte de prestació del servei, disposi de l'autorització signada i es realitzi en els termes previstos pel corresponent protocol d'actuació validat per l'Ajuntament.

Resta prohibit que cap treballador de SUMAR rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

Queixes, reclamacions i suggeriments

SUMAR ha d'informar la persona usuària, i el seu entorn, del procés de formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit. SUMAR ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes.

SUMAR haurà d'atendre correctament i respondre qualsevol queixa, reclamació o suggeriment rebuts per qualsevol mitjà (telefònic, correu, correu electrònic...). La resposta haurà de ser raonada per tots els aspectes plantejats per l'usuari.

SUMAR haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits rebuts. En el registre haurà de constar: dades bàsiques (usuari, dia, hora, contingut,...), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre.

Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades han de posar-se en coneixement de manera immediata al/la referent del Servei d'Atenció a Domicili de Serveis Socials, aquest/a posteriorment informarà a la seva referent municipal.

S'informarà a l'Ajuntament de Figueres del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució. L'Ajuntament tindrà accés a visualitzar totes les queixes, reclamacions i suggeriments registrats a través de l'aplicació informàtica del mitjà propi.

9. RECURSOS HUMANS

9.1. Obligacions de caràcter general

SUMAR disposarà del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al present encàrrec 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 tributaria.

En cap cas, el personal del mitjà propi tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Figueres.

Correspon exclusivament a SUMAR la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida per a l'exercici de les seves funcions, i que formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució de l'encàrrec a mitjà propi del servei, sens perjudici de la verificació per part de l'Ajuntament del compliment d'aquells requisits.

9.2. Estabilitat i substitucions

SUMAR procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball. S'entendrà justificat el canvi en l'assignació de professional en les següents circumstàncies:

- Baixa del treballador.
- A petició de l'usuari o del treballador.
- Faltes greu, conflictes o discrepàncies entre el treballador i l'usuari.
- El canvi de professional pot millorar la prestació del servei.
- Interrupció del servei per un període superior a un mes.
- Incompatibilitat d'horaris amb altres serveis programats.
- Canvi de les característiques del servei, que aconsellés canviar el perfil del professional.
- Altres circumstàncies degudament justificades.

A més del canvi en l'assignació del professional, es poden fer substitucions puntuals per períodes curts per absències del professional assignat.

SUMAR es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances o altres eventualitats, com incapacitats temporals, descans per maternitat o llicències per paternitat, permisos, etc. El períodes de vacances i permisos a que tingui dret el personal de SUMAR d'acord amb la legislació social vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació no eximeixen del compliment de la prestació de servei.

Quan es produeixi la substitució temporal o el canvi d'assignació de professional en un servei, SUMAR facilitarà al professional substitut les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert, com a mínim mitjançant el dispositiu mòbil i ho comunicarà al responsable designat per l'Ajuntament, justificant el motiu del canvi i registrant aquesta informació a l'expedient de la persona usuària.

SUMAR es compromet a comunicar sempre a la persona usuària afectada qualsevol canvi de professional amb la màxima antelació possible, independentment de la durada del canvi. Si la

substitució és de caràcter temporal per un període superior a 20 dies o de caràcter permanent, a més de la persona usuària caldrà avisar a la seva família també amb un mínim de 5 dies d'antelació i fer-lo partícip de la decisió, escoltant les seves aportacions al respecte.

9.3. Protecció de riscos laborals

SUMAR determinarà els llocs de treball en els quals és necessari la utilització d'Equips de Protecció Individual (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual) i facilitarà els EPI necessaris i eficaços (guants, mascareta o altres materials que siguin adients) als seus treballadors per tal d'evitar riscos per la seva seguretat i la salut i els impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent a la naturalesa i abast d'aquests i les característiques particulars del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària.

9.4. Uniformitat

SUMAR haurà de facilitar a tot el seu personal d'atenció directa a la persona usuària, un uniforme apropiat per a la feina. La uniformitat de tot el personal haurà de respondre a les exigències d'imatge que amb caràcter general estableixi l'Ajuntament de Figueres.

El vestuari del personal encarregat de l'execució del servei s'ha d'haver produït respectant els drets bàsics en el treball, recollits en la Declaració de l'Organització Internacional del Treball, relativa als principis i drets fonamentals.

9.5. Identificació

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, SUMAR facilitarà al seu personal una bata d'uniformitat amb el logotip de l'Ajuntament i el de SUMAR.

9.6. Personal necessari

SUMAR disposarà dels treballadors d'atenció directa que siguin necessaris per cobrir tots els serveis i de coordinadors tècnics per exercir les funcions que es descriuen en aquest apartat.

SUMAR s'obliga a oferir al 100% dels treballadors/res que en la data de la signatura d'aquest encàrrec, realitzen les tasques objecte del mateix, i per la jornada que efectivament realitzen en el servei.

Vist que SUMAR era l'operador que gestionava el SAD municipal fins la present data, vist que SUMAR és també l'operador escollit per l'Ajuntament de Figueres per continuar amb el servei,

s'indiquen a l'Annex de subrogació, els treballadors que queden assignats al SAD municipal a partir de la vigència del present encàrrec.

SUMAR no canviarà els/les treballadors/res que, a la data de l'encàrrec, estiguin prestant el servei objecte del mateix, excepte per causes justificades a la normativa laboral. En qualsevol cas, aquestes circumstàncies es comunicarien prèviament a l'Ajuntament.

A partir d'aquí, la contractació del personal necessari per al correcte compliment del servei serà cobert per personal nou i contractat per SUMAR, amb qualificació i experiència professional suficient, a partir de la data d'inici de gestió del servei per part de SUMAR.

SUMAR es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos del personal de SUMAR, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.

SUMAR comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible als tècnics i a la persona usuària afectada. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix la realització de les prestacions encarregades per l'Ajuntament.

En cas de vaga legal, SUMAR haurà de mantenir informat permanentment a l'Ajuntament sobre les incidències i el desenvolupament de la vaga. Donada aquesta circumstància, SUMAR haurà de complir els serveis mínims d'acord amb les directrius de l'Ajuntament, en relació als horaris i les prestacions establertes al pacte de l'usuari. Pel que fa als casos de persones dependents que siguin urgents, necessaris i inajornables, es prestaran els serveis amb la normalitat i regularitat deguda perquè aquests usuaris no quedin desatesos ni desprotegits en cap moment.

SUMAR haurà de donar compliment a les disposicions de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, facilitar a tots els treballadors del servei una avaluació del seu lloc de treball, proporcionar les mesures necessàries per minimitzar els riscos del lloc de treball i oferir vigilància de salut adequada al lloc de treball.

9.6.1. Treballadors d'atenció personal

Els treballadors d'atenció personal realitzaran les tasques definides pel tipus de servei d'atenció personal que s'hagin prescrit en cada cas.

En cap cas aquest/es professionals podran realitzar tasques de caire sanitari, per les quals sigui necessari estar en possessió d'una titulació acadèmica de la branca sanitària.

Els/les professionals que realitzaran el servei d'atenció personal, hauran d'estar en possessió de la titulació de treballador/a familiar, cicle formatiu de grau mig definit com a tècnic/a en atenció sociosanitària, el d'auxiliar d'ajuda a domicili, o d'auxiliar de geriatria.

SUMAR haurà de vetllar perquè els professionals d'atenció personal que facin la modalitat socioeducativa tinguin la formació adequada. En aquest sentit, SUMAR els explicarà quina formació els hi exigiran i els hi proporcionaran. Tots els professionals que tinguin assignats casos

en la modalitat socioeducativa hauran de participar en les accions formatives a càrrec de SUMAR, relacionada amb aquesta modalitat.

9.6.2. Auxiliars de la llar

Els/les auxiliars de la llar realitzaran les tasques definides pel tipus de servei de neteja i manteniment de la llar que s'hagin prescrit en cada cas.

Els/les professionals que destini SUMAR per la prestació d'aquest tipus de servei, hauran d'estar en possessió de certificat escolar o equivalent.

9.6.3. Coordinador/a tècnic/a

SUMAR haurà de contractar un/a coordinador/a tècnica en els següents termes:

- La ràtio mínima exigida és d'un/a coordinador/a tècnica per cada 17.000 h
- El/la coordinador/a tècnic/a que realitzi les tasques de seguiment de la prestació dels serveis a les persones usuàries, hauran de disposar de la titulació de diploma universitari en els àmbits socials o de salut.
- El/la coordinador/a tècnic/a realitzarà la coordinació i planificació dels serveis de les persones usuàries i realitzaran el recolzament tècnic a les persones treballadores dels serveis d'atenció directa. Fomentaran i establiran els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball.
- Mantindrà reunions de coordinació amb els responsables de l'encàrrec a mitjà propi designats per l'Ajuntament, tindran cura de totes les incidències, informes i avaluacions dels casos.
- Assistiran a les reunions de coordinació trimestrals a les que sigui convocat/da per la responsable de SSB de l'Ajuntament.

El/la coordinador/a tècnica de SUMAR estarà ubicat a les dependències dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament d'acord a la ràtio exigida on disposarà d'un espai. SUMAR facilitarà al/la coordinador/a tècnica l'ordinador, el telèfon mòbil i el suport material i professional necessari per a fer efectiva la prestació del servei i el desenvolupament de les seves funcions.

9.6.4. Coordinador/a gestió

SUMAR comptarà amb la figura d'un/a coordinador/a de gestió a jornada parcial o completa en funció de l'evolució de les hores de servei.

Aquesta figura realitza la funció de suport administratiu del servei, la planificació dels serveis i dels professionals. Coordina la globalitat del servei, entenent que ha de fomentar i establir

circuits per a realitzar una coordinació d'equip de treball. Avalua i controla la qualitat del servei prestat.

Haurà de tenir com a mínim la Titulació de Batxillerat o Formació Professional o Cicle Formatiu de Grau Mitjà (Tècnic/ica especialista en Atenció sociosanitària, Treballador/ora familiar, Auxiliar d'ajuda a domicili)

Les seves funcions consistiran en organitzar els serveis, gestionar les incidències del SAD, tant d'usuaris com dels/de les treballadors/ores, realitzar les trucades telefòniques als centres de Serveis Socials, usuaris, treballadors/es familiars i auxiliars de neteja, modificar els horaris i assignar els serveis puntuals al personal, provocats per incidències puntuals (acompanyament metges...). Realitzar la planificació de les suplències, vacances i contractacions temporals, explicar les planificacions de treball a les noves contractacions de personal, informar als centres de Serveis Socials de tots els canvis realitzats amb el personal com vacances, suplències, baixes, serveis coberts o no coberts, etc, comunicar a la direcció de l'empresa totes les incidències produïdes, realitzar coordinacions grupals en conjunt amb els/les coordinadors/ores tècnics/iques, treballadors/ores familiars, auxiliars de geriatria en domicili, auxiliars de neteja, realitzar la facturació i els albarans, realitzar el control d'hores, tant dels treballadors/ores familiars, dels i les auxiliars de geriatria en domicili i dels i les auxiliars de neteja.

El/la coordinador/a de gestió de SUMAR estarà ubicat/da a les dependències dels serveis socials bàsics del Consell Comarcal d'acord a la ràtio exigida on disposarà d'un espai. SUMAR facilitarà al/la coordinador/a de gestió l'ordinador, el telèfon mòbil i el suport material i professional necessari per a fer efectiva la prestació del servei i el desenvolupament de les seves funcions.

9.7. Formació del Personal

Correspon a SUMAR les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, SUMAR comunicarà anualment a l'Ajuntament el pla formatiu previst adreçat al reciclatge i la formació continua de professionals.

SUMAR estarà obligada a facilitar als seus treballadors la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals psicològiques i socials de les persones ateses. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats. SUMAR facilitarà la formació específica al seu personal per cada una de les modalitats de prestació de servei. En especial, caldrà dotar de formació més especialitzada als professionals que desenvolupin el servei en la modalitat d'atenció socioeducativa.

10. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS

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

10.1. Telèfon d'atenció a les persones usuàries

SUMAR ha de disposar d'un telèfon d'atenció amb línies suficients per atendre totes les persones usuàries que truquen.

10.2. Software de gestió

SUMAR haurà de disposar de les eines informàtiques pròpies necessàries per realitzar una bona gestió i control del servei.

El software de gestió de SUMAR haurà de permetre, com a mínim:

- La identificació de la persona usuària de forma immediata per noms i cognoms o pel document d'identitat (DNI, NIE, Passaport).

- Accés immediat a les dades contingudes a l'expedient de la persona usuària que, com a mínim, seran:
  - Objectiu general i objectius específics de treball.
  - Informes d'avaluació periòdics.
  - Registre de seguiment del cas (incidències, coordinacions, queixes...).
  - Dates de les visites a domicili i trucades de seguiment per part del coordinador tècnic.
  - Professionals d'atenció directa assignats als diferents serveis, amb l'històric de canvis de professionals.
  - Programació de tasques.
  - Seguiment de serveis realitzats i no realitzats.
  - Quadrants d'horaris.
  - Control de presència dels professionals d'atenció directa.
  - Queixes i reclamacions.

SUMAR haurà de permetre i facilitar l'accés en temps real a la seva aplicació informàtica de gestió al personal de l'Ajuntament de Figueres amb la finalitat de:

- Consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries.

- Fer consultes agregades i extreure informes.

- Verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei i al compliment dels estàndards de qualitat.

SUMAR elaborarà tutories per explicar el funcionament de la seva aplicació, que posarà a disposició de l'Ajuntament. S'aniran acordant noves tutories en relació a la necessitat de reciclatge dels tècnics de Serveis Socials.

10.3. Sistemes de control de presència de les treballadores al domicili que compleixi els següents requisits:

- Registre d'entrada i sortida del domicili de les professionals d'atenció.
- Registre de la desviació de la puntualitat en l'horari d'entrada al domicili.
- Registre de la desviació de la durada del servei previst.
- Sigui un sistema que asseguri la màxima fiabilitat en la localització dels professionals d'atenció al domicili durant el servei.
- El sistema no ha de comportar cap cost per la persona usuària.
- El sistema ha de permetre explotar les dades i fer informes d'acord als estàndards de qualitat del servei.

10.4. Dispositius mòbils per tots els treballadors d'atenció personal

Dispositius mòbils per a totes les treballadores d'atenció personal que tinguin com a mínim, les següents funcionalitats:

- Realització de trucades telefòniques.
- Programació dels serveis.
- Consulta de les tasques encomanades abans d'arribar al domicili.
- Registre de les tasques realitzades.

La informació gestionada per aquests dispositius mòbils (relativa, com a mínim, a la programació de serveis, tasques encomanades i raport de les mateixes) ha d'estar sincronitzada en temps real amb el software de gestió del mitjà propi.

El telèfon mòbil del professional d'atenció directe es posarà a disposició de la persona usuària i s'utilitzarà quan aquesta no tingui telèfon, tingui limitada la seva mobilitat per fer trucades es

estigui incapacitada per fer-ho. El telèfon mòbil del professional d'atenció s'utilitzarà per realitzar gestions imprescindibles per garantir una òptima cura i atenció de la persona usuària. Per exemple, s'utilitzarà per demanar una visita mèdica, demanar cita per proves mèdiques, demanar visita al Centre de Serveis Socials.

11. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

11.1. Memòria anual

SUMAR presentarà anualment una memòria de l'activitat relacionada amb els usuaris atesos, nombre i perfil, actuacions que s'han portat a terme i mitjans humans, materials i econòmics que SUMAR ha disposat per a la seva atenció. Contindrà les dades bàsiques del servei i inclourà informació del percentatge de compliment de cadascun dels estàndards de qualitat establerts en aquest plec i una valoració qualitativa de les queixes rebudes. Es presentarà en format electrònic i, si s'escau, en paper.

12. RESPONSABILITAT

SUMAR assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'Ajuntament de Figueres, llevat dels casos en què així legalment correspongui.

13. MECANISMES DE VIGILÀNCIA I CONTROL

L'activitat realitzada pel mitjà propi, es podrà controlar mitjançant auditories de qualitat addicionals a les memòries anuals recollides al present encàrrec, i que seran realitzades per òrgans interns o externs designats per l'Ajuntament i al seu càrrec. Aquestes auditories tindran la finalitat d'avaluar el compliment del que estableix la memòria d'establiment del servei i avaluar el compliment dels compromisos que el mitjà propi ha assumit.

14. PREUS PÚBLICS

En el cas que l'Ajuntament estableixi uns preus públics per la prestació del servei de SAD, tindrà caràcter d'ingrés de conformitat amb l'establert en la Llei d'hisendes locals i la normativa d'aplicació.

Les persones usuàries dels serveis hauran d'abonar els preus públics que s'estableixin en l'ordenança corresponent.

15.- GESTIÓ DE LA QUALITAT

SUMAR haurà de disposar d'un pla de qualitat del SAD, tenint sempre present el model de ACP (Atenció Centrada en la Persona) i que ha de definir, almenys, el següent:

- Política de qualitat.
- Línies estratègiques.
- Objectius.
- Funcionament i organització.
- Actuacions.
- Responsable.
- Cronograma.
- Sistema d'avaluació (quadre de comandament, indicadors de resultat...).

Aquest pla de qualitat haurà de tenir definit un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi la immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i permeti la millora continua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació.

15.1. Estàndards de qualitat exigits en l'atenció a les persones usuàries

SUMAR haurà de complir amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec. Anualment, haurà d'informar del percentatge de compliments de cadascun dels estàndards de qualitat establert.

- Iniciar el servei en el termini de 72 hores després de la data indicada d'inici del servei per part del SSB.
- A l'inici del servei, en aquells casos que no sigui d'activació urgent o puntual, sempre es realitzarà una visita de presentació en la que assistiran, com a mínim, el coordinador tècnic i el professional que realitzarà el servei.
- Donar una còpia del compromís assistencial a la persona usuària.
- En els casos d'urgència s'haurà de signar el full de compromís assistencial en un termini màxim de 15 dies.

- Totes les persones usuàries, en els 15 dies posteriors al de l'inici del servei, rebran la trucada de validació inicial del servei per part de la coordinació tècnica.
- Les persones usuàries tindran al seu domicili, com a mínim, una visita de seguiment anual per part del coordinador tècnic.
- Les persones usuàries han de tenir un mínim de 2 informes de seguiment i avaluació d'objectius anuals.
- Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments fetes pels usuaris del servei en un temps no superior a 7 dies naturals.
- Atendre el 80% de les trucades abans de 15 segons.

15.2. Protocols d'actuació

SUMAR haurà de comptar amb els procediments o circuits documentats d'actuació en la prestació i l'atenció a les persones usuàries d'acord amb els principis bàsics del servei i haurà de garantir el coneixement i aplicació d'aquests circuits o procediments per part de tot el personal implicat en la gestió del servei.

SUMAR haurà de disposar de circuits d'actuació per:

- Visites de presentació del servei i del treballador/a d'atenció directa.
- Visita de seguiment al domicili periòdic.
- Seguiment telefònic periòdic.
- Circuit de recepció, registre, classificació, resolució, resposta a la persona usuària i comunicació a l'Ajuntament de les queixes i suggeriments.
- Comunicació d'incidències en el servei.
- Comunicació de canvis en la situació de la persona usuària o del servei per part del treballador d'atenció personal.
- Detecció i comunicació de situacions de risc.
- Altres que es puguin incorporar en el futur.

SUMAR podrà proposar altres circuits i procediments d'actuació. Actuarà d'acord amb els protocols de gestió del servei establerts per l'Ajuntament de Figueres en les situacions en què es disposi d'aquests:

- Protocol d'actuació quan la persona usuària no obre la porta.
- Protocol de gestió de petites compres.
- Protocol de gestions econòmiques.
- Altres que s'incorporin en el futur.

16. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

Correspon a l'Ajuntament de Figueres la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà) derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari públic o privat, que SUMAR elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del projecte.

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

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

17. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DE FIGUERES

L'Ajuntament es fa responsable, sens perjudici de la responsabilitat de SUMAR, de les tasques que es detallen en aquest plec i es compromet a realitzar la supervisió tècnica del SAD social i dependència al municipi de Figueres amb SUMAR.

L'aprovació dels preus per a la prestació del servei seran aprovats per part de l'Ajuntament de Figueres.

L'Ajuntament, dins de les seves competències de prestació de serveis bàsics d'atenció social, es compromet a col·laborar amb els professionals del servei i a assessorar i/o derivar els usuaris que siguin susceptibles d'ús d'aquest servei a través de la xarxa de serveis socials bàsics, així com a fer-ne la màxima difusió possible.

L'Ajuntament es compromet a impulsar i a aprovar els procediments administratius i a dictar les actes i resolucions de caràcter jurídic que donin suport a l'activitat material de prestació del servei per part de SUMAR.

L'Ajuntament es compromet a cedir un espai en un edifici de la seva propietat o en un edifici del que en tingui lliure disposició, per a poder realitzar la gestió del servei, així com d'un espai per a l'emmagatzematge del material necessari per a la gestió del servei (documentació, guants, etc.).

Dur a terme tot el que faci referència a la gestió administrativa.

18. OBLIGACIONS DE SUMAR

La prestació i execució material del servei es realitzarà per part de SUMAR, de conformitat amb les condicions que consten en el present plec.

Realitzar i controlar totes les parts que engloben la gestió econòmica del servei. Concretament:

- Comptabilitat financera
- Comptabilitat analítica
- Comptabilitat pressupostària
- Gestió de tresoreria

Gestionar els recursos humans del servei:

- Gestió Laboral: Nòmina, contractes i seguretat Social.
- Selecció de personal
- Plans de formació
- Calendaris laborals i gestió del temps de treball.
- Plans de desenvolupament i millora.
- Relacions Laborals
- Prevenció de Riscos Laborals i vigilància de la Salut.

Coordinació tècnica:

- **Pla de qualitat**. Compliment de la normativa sectorial per garantir uns estàndards mínims de qualitat: inspeccions, registres, indicadors i enquestes de satisfacció.
- Revisió de la oferta de serveis i valoració de la possible ampliació dels casos
- Garantir que els/les professionals d'atenció directa disposen de la formació i les eines necessàries per desenvolupar la seva tasca de manera òptima així com establir diferents mecanismes de supervisió i seguiment del desenvolupament del servei.

Gestió jurídica:

- Gestió de totes les contractacions de serveis i proveïdors seguint la LCSP.
- Implantació dels procediments Compliance
- Suport i assessorament en matèria de protecció de dades

Operacions:

- Provisió de mòbils per a totes les treballadores i portàtils per a l'equip de coordinació.
- Provisió de llicències del programari de gestió de casos.
- Instal·lació d'equipaments als centres de treball: impressores, centraletes, internet, dispositius de telecomunicacions, etc...
- Provisió de tauletes per a la signatura de contractes amb signatura biomètrica.
- Suport d'aplicacions ofimàtiques, eines col·laboratives (videoconferència, espai compartit, etc...) i altres necessitats de tipus TIC.
- Adquisició de Subministraments:
  - Per als equips de professionals d'atenció directa: EPIS (bates, peücs, mascaretes FFP2 i quirúrgiques, guants, davantals i pantalles)
  - Per a l'equip de coordinació: material d'oficina, mobiliari (cadires, taules), productes de neteja...

19. INICI DEL SERVEI. TRASPÀS I FINALITZACIÓ

SUMAR disposarà d'un màxim de 15 dies naturals des de la data de la formalització de l'encàrrec a mitjà propi per assumir la totalitat del servei.

En cas de finalització de l'encàrrec a mitjà propi, SUMAR estarà obligat a respectar un nou període transitori de traspàs per tal de:

- Efectuar un traspàs dels casos que estigui portant a l'Ajuntament de Figueres o entitat/empresa que se li indiqui en el termini dels 30 dies previs a l'inici de la nova prestació. Al marge de la possibilitat de traspassar la informació en un format que faciliti i permeti la càrrega en un nou sistema informàtic, traspassar tot el contingut dels expedients de les persones usuàries –incloses la prescripció del servei, la programació actual, totes les incidències, tots els informes de seguiment- en un format estàndard (PDF). Sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

- Traspassar per separat la programació de servei de totes les persones usuàries pel primer mes després del traspàs de l'encàrrec a mitjà propi, de manera que es garanteixi la continuïtat de l'atenció.

- Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi l'Ajuntament, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei. Definir un procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.

- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat per les persones usuàries durant el període transitori de traspàs.

SUMAR haurà d'assumir la posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

En cas de finalització de l'encàrrec a mitjà propi, SUMAR restarà obligat a facilitar en tot moment el procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb l'Ajuntament en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de servei sense perjudici en l'atenció a les persones usuàries.

20. COMISSIÓ DE SEGUIMENT, VIGILÀNCIA I CONTROL

Per tal d'avaluar i fer un seguiment de la gestió del servei i resoldre les incidències que es puguin produir per la seva interpretació, es crea una comissió de seguiment formada per els representants que l'Ajuntament de Figueres i SUMAR designin a aquest efecte.

La citada comissió estarà formada per dues persones representants de cada una de les parts, designada per les presidències, direccions o gerències respectives.

Serà competència d'aquesta comissió la negociació i acord dels efectes econòmics derivats de la diferència de les hores contractades amb els professionals abans d'aquest conveni i les efectivament realitzades per aquests durant el seu desenvolupament.

Aquesta comissió es reunirà amb caràcter ordinari un cop l'any i amb caràcter extraordinari cada vegada que una de les parts així ho demani, lliurant-se en cada cas l'acta corresponent i es regirà pel que estableix la LRJSP.

21. PROTECCIÓ DE DADES

El tractament de dades de caràcter personal en la prestació de serveis s'haurà de formalitzar degudament amb cadascuna de les addendes d'aquest plec en compliment de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (en endavant LOPD), dels articles 20-22 del Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD) en vigor a tots els efectes des del 25 de maig de 2018.

L'Ajuntament de Figueres és el responsable del tractament de les dades de caràcter personal dels usuaris del servei. No obstant, l'encarregat del tractament de les mateixes serà SUMAR; alhora està autoritzat a encarregar determinades tasques o funcions per poder-les tractar, informant-ne prèviament a l'Ajuntament.

22. INTERPRETACIÓ

Les qüestions litigioses que puguin sorgir de la interpretació i compliment d'aquest encàrrec a mitjà propi seran resoltes entre les parts i, si això no fos possible, es posaran en coneixement i competència de l'ordre jurisdiccional contenciós-administratiu.

23. RÈGIM DE MODIFICACIÓ

L'Ajuntament de Figueres podrà modificar el present encàrrec prèvia informació dels extrems a modificar a SUMAR, que disposarà d'un termini prudencial per tal de poder donar la seva opinió tècnica especialitzada i si és el cas, aplicar les modificacions interessades amb garanties per la qualitat i continuïtat del servei.

24. MISCEL·LÀNIA

La signatura del present encàrrec a mitjà propi comporta la revocació de qualsevol altre encàrrec a mitjà propi que, en relació amb la mateixa matèria, hagin firmat les parts amb anterioritat.

25. RESOLUCIÓ DE L'ENCÀRREC A MITJÀ PROPI I INCOMPLIMENT DE LES OBLIGACIONS DE LES PARTS

Aquest encàrrec a mitjà propi es resoldrà i quedarà sense efectes per les causes següents:

- La realització del seu objecte.
- La finalització del període de vigència.
- Incompliment de les obligacions de les parts.
- El no compliment de la condició suspensiva relativa al finançament.
- Les establertes legalment.

ANNEX 1: PROTECCIÓ DE DADES

Primer.- Objecte del tractament

Mitjançant les presents clàusules, s'habilita a SUMAR, encarregada del tractament, per a tractar per compte de l'Ajuntament de Figueres, responsable del tractament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el Servei d'Ajuda a Domicili (SAD).

Concreció dels tractaments a realitzar:

x	Recollida	x	Registre
x	Estructuració		Modificació
x	Conservació		Extracció
x	Consulta		Comunicació per transmissió
	Difusió		Interconnexió
	Confrontació		Limitació
	Supressió		Destrucció
	Altres: _____		Comunicació

Segon.- Identificació de la informació afectada:

Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, responsable del tractament, posa a disposició de SUMAR, encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació:

- dades de persones usuàries del SAD: dades identificatives (dades de contacte) circumstàncies socials, característiques personals, dades d'ocupació, dades econòmiques, financeres i d'assegurances, dades de categories especials (dades de salut, dades de violència de gènere, infraccions penals)

Tercer.- Obligacions de SUMAR:

SUMAR s'obliga a:

-Utilitzar les dades personals objecte de tractament només per a la finalitat descrites en l'encàrrec i posteriors addendes. En cap cas podrà utilitzar les dades per a finalitats diferents.

-Tractar les dades d'acord amb les instruccions complementàries de les que figuren en aquest document que li pugui donar l'Ajuntament. Si SUMAR considera que alguna de les instruccions rebudes és contrària a una norma legal, n'informarà immediatament a l'Ajuntament de Figueres.

-Disposar d'una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat que ha adoptat i aplicarà a les dades.

-No comunicar les dades a terceres persones, excepte amb l'autorització expressa de l'Ajuntament o en els supòsits legalment admissibles i en consonància amb les finalitats pròpies del desenvolupament de l'encàrrec a mitjà propi.

-Comunicar les dades a altres encarregats del tractament d'acord amb les instruccions que li pugui donar l'Ajuntament. En aquest cas, l'Ajuntament haurà d'identificar, prèviament i per escrit, a qui s'han de comunicar les dades, així com les dades a comunicar i les mesures de seguretat que cal aplicar per procedir a la comunicació.

-Quan per complir l'encàrrec rebut, hagués de transferir dades a un país tercer (no membre de la Unió Europea), informar-ne a l'Ajuntament de Figueres de manera prèvia. Quan sigui en virtut del Dret de la unió o dels Estats membres que li sigui aplicable, llevat que el Dret ho prohibeixi per importants raons d'interès públic.

-Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut d'aquest encàrrec, sense límit temporal i fins i tot després que finalitzi la vigència de l'encàrrec

-Garantir que les persones autoritzades a tractar dades personals es comprometen, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, obligacions de les quals cal informar convenientment.

-Garantir la formació d'aquestes persones en matèria de protecció de dades.

- Designar un delegat de protecció de dades i comunicar la seva identitat i dades de contacte al responsable.

-Mantenir a disposició de l'Ajuntament la documentació que acredita que es compleixen aquestes obligacions.

-Col·laborar amb l'Ajuntament si ha d'efectuar avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades i en les consultes prèvies a l'autoritat de control si escau realitzar-les.

-Posar a disposició de l'Ajuntament la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que efectuïn el responsable o un altre auditor autoritzat pel responsable.

-Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable, que contingui:

1. El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del que actuï l'encarregat, i, en el seu cas, del representant del responsable o de l'encarregat i del delegat de protecció de dades.

2. Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable.

3. En el seu cas, les transferències de dades personals a un tercer país o organització internacional, inclosa la identificació d'aquest tercer país o organització internacional i, en el cas de les transferències exposades a l'article 49 apartat 1, paràgraf segon del RGPD, la documentació de garanties adequades.

-Implantar les mesures de seguretat suficients per garantir la seguretat, disponibilitat i confidencialitat de les dades. En tot cas implantarà mecanismes per:

- Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
- Garantir la restauració de la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident.
- Operar, quan sigui possible i necessari, amb les dades xifrades o pseudonimitzades.
- Efectuar la verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives que garanteixen l'eficàcia del tractament.
- Disposar d'un document de seguretat amb indicació de les mesures de seguretat de nivell alt, en el qual hi constaran les mesures de seguretat i els procediments tècnic-administratius que s'implementaran per garantir la seguretat de les dades i els sistemes en què es continguin.
- Disposar d'una relació de persones autoritzades a accedir a la informació amb indicació del nivell d'accés autoritzat i d'un procediment que permeti registrar els accessos a la informació, amb indicació de l'usuari, la data i hora d'accés, el tipus d'accés i els registres als quals s'ha accedit.
- Habilitar els mecanismes de seguretat necessaris en les comunicacions en allò que es refereix a l'intercanvi de dades a través de xarxes públiques (internet) de tal manera que es garanteixi la privacitat i la integritat de les dades transmeses.

L'Ajuntament vetllarà perquè SUMAR, compleixi les seves obligacions. Per tal de supervisar el tractament, podrà demanarà a SUMAR la informació que consideri necessària.

En el grau i mesura que el servei encarregat a SUMAR s'externalitzi, d'acord amb el, punt quart d'aquest annex, les mesures descrites en aquest pacte hauran de ser aplicades pel tercer adjudicatari de l'encàrrec.

Quart.- Interlocutors

Als efectes del bon compliment de les relacions contractuals entre les parts en relació al tractament de les dades personals, la persona que per part de SUMAR actuarà com a interlocutora amb l'Ajuntament de Figueres serà la senyora Helena Hugas, responsable de l'àrea jurídica de SUMAR. Així mateix l'interlocutor per part de l'Ajuntament serà el delegat de protecció de dades.

Cinquè.- Violacions de seguretat

SUMAR ha d'informar l'Ajuntament de Figueres, sense dilació indeguda i en qualsevol cas en el termini màxim de 24 hores d'ença que en tingui coneixement, de les violacions de la seguretat que afectin les dades personals objecte del tractament, juntament amb la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència. Si no és possible facilitar tota la informació de manera immediata, la informació s'haurà de facilitar de manera gradual però sense dilació. La informació es proporcionarà per mitjà de correu electrònic i haurà d'incloure almenys la informació següent:

1. Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat incloses, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats, i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
2. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat.
3. Descripció de les mesures adoptades o proposades incloses, si escau, les adoptades per limitar els possibles efectes negatius.

Sisè.- Subcontractació.

L'Ajuntament de Figueres autoritza a SUMAR a contractar amb tercers la utilització de plataformes informàtiques, serveis d'allotjament de dades i altres serveis o recursos complementaris a fi i efecte d'aconseguir un òptim desenvolupament del l'encàrrec i la millor consecució de les seves finalitats.

Atès que es tracta de serveis d'alt valor afegit i molt especialitzats, SUMAR queda autoritzat a optar pels proveïdors que ofereixin millors garanties i prestacions. La contractació d'aquests serveis s'efectuarà per compte i sota la responsabilitat de SUMAR.

La contractació per part de SUMAR dels serveis indicats en el punt anterior es comunicarà a l'Ajuntament per escrit i amb una antelació mínima de quinze dies naturals abans de l'inici dels

treballs per part del tercer que prestarà el servei. SUMAR informarà de les dades de l'empresa subcontractista i de l'abast precís dels serveis encarregats.

El subcontractista assumirà la condició d'encarregat del tractament per compte de SUMAR. Estarà obligat a complir almenys les obligacions que aquest document estableix per a SUMAR en matèria de confidencialitat, seguretat i aplicació de les dades exclusivament al compliment de les finalitats de l'encomana. Correspondrà a SUMAR formalitzar la nova relació amb el tercer, de manera que quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions, obligacions, mesures de seguretat), en els mateixos termes i garanties per als drets de les persones afectades. A aquest efecte signarà amb el tercer un document on figuraran les seves obligacions i responsabilitats, així com els procediments i protocols per a verificar-ne el compliment. Si l'empresa contractada per SUMAR incomplís les seves obligacions SUMAR continuarà essent plenament responsable davant l'Ajuntament pel que fa als perjudicis que es puguin causar.

Setè.- Exercici dels drets per part dels interessats

SUMAR ha d'assistir a l'Ajuntament de Figueres en la resposta a l'exercici dels drets de:

- Accés, rectificació, supressió i oposició.
- Limitació del tractament
- Portabilitat de dades
- A no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades (inclosa l'elaboració de perfils.)

Quan les persones afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i a no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, davant de l'encarregat del tractament, aquest ha de comunicar-ho per correu electrònic a la direcció del responsable d'aquest contracte. La comunicació ha de fer-se de forma immediata, i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament, en el seu cas, amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud.

Vuitè.- Resolució de l'encàrrec i destí de les dades

Amb la resolució de la relació contractual SUMAR lliurarà al responsable del tractament les dades de caràcter personal i, si escau, els suports on constin. No obstant, si l'Ajuntament de Figueres ho determinés, SUMAR lliurarà les dades a un nou encarregat que el substitueixi.

En qualsevol cas, amb la resolució de la relació contractual SUMAR deixarà de tractar les dades. No obstant això, podrà conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades i sense

que puguin ser objecte de tractament, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.

SUMAR podrà conservar un subconjunt de dades dissociades per a la realització d'estudis o estadístiques. En qualsevol cas les dades objecte de tractament estaran despersonalitzades i es garantirà la seva total confidencialitat.

Ajuntament de Figueres

SUMAR SERVEIS PÚBLICS D'ACCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA

ANNEX 2: PERSONAL DESTINAT AL SERVEI. MITJANS SUFICIENTS DE SUMAR

El personal que a continuació es detalla, és el que a la present data SUMAR assigna al servei municipal que s'encarrega. Aquest llistat no és definitiu, i pot ser que hi hagi alguna variació a l'inici efectiu del servei.

Nombre Completo	Categoría (Descripción)	Centro (Nombre)	% Jornada	Tipo de contrato	FECHA DE ANTIGUEDAD	Alta
SAN SEGUNDO HERNANDEZ, JUANA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	67,57	289	29/01/2024	29/01/2024
VAZQUEZ RUBIO, TANIA	COORDINADOR/ORA TÈCNIC/ICA	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	100	100	11/04/2023	11/04/2023
COTANO RUIZ, DOLORES	AUXILIAR DE LA LLAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	54,05	510	19/12/2023	19/12/2023
FERRUFINO DE VEIZAGA, ANA SALOME	AUXILIAR DE LA LLAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	54,05	200	22/08/2023	22/08/2023
SEJAS VILLARROEL, AIDA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	67,57	510	07/10/2024	07/10/2024
LIMACHI QUISPE, JOBITA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	91,89	200	03/01/2011	01/04/2022
LIMACHI QUISPE, ISIDORA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	54,053	200	11/06/2012	01/04/2022
POZO RODRIGUEZ, JOSE PABLO	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	100	139	01/08/2013	01/04/2022
ZAMUDIO FERNANDEZ, MARIA REYES	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	100	189	24/02/2015	01/04/2022
CHAMORRO MARTINEZ, LOURDES	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	70,27	289	07/12/2022	07/12/2022
ALLER CID, MARIA PILAR	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	54,054	510	14/04/2025	14/04/2025
BRAVO OLMEDO, LAURA	AUXILIAR DE LA LLAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	54,054	510	02/03/2026	02/03/2026
FLORES CORAZI, BEATRIZ	AUXILIAR DE LA LLAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	67,57	289	07/11/2016	01/04/2022
COVACI, MARIARA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	91,89	289	13/06/2017	01/04/2022
ENRRIQUEZ CONDORI, JEANETTE	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	97,3	289	22/08/2017	01/04/2022
RUIZ MORENO, FRANCISCA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	100	189	02/01/2018	01/04/2022
MARIN VAZQUEZ, MARIA JOSE	AUXILIAR DE LA LLAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	100	189	17/07/2018	01/04/2022
HUAMANI SILVERA, EDITH NANCY	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	100	189	03/10/2018	01/04/2022
CABOT VIVES, MARIA ELENA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	72,97	289	17/11/2022	17/11/2022
RODRIGUEZ CORTAZAR, YOLANDA	COORDINADOR/ORA DE GESTIÓ	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	81,08	289	30/01/2019	01/04/2022
FUERTES HIDALGO, PATRICIA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	91,89	289	14/05/2019	01/04/2022
SAGUER OLIVA, NURIA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	54,05	200	06/04/2006	01/04/2022
GARNATCHA TORT, ISAURE	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	100	189	01/10/2021	01/04/2022
URIBE MORENO, CESAR	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	100	189	02/11/2021	01/04/2022
FERNADEZ CASTILLO, YERAY	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SERVEI D'ATENCIC DOMICILIARIA FIGUERES	100	189	02/11/2021	01/04/2022