



## **SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LORCA.**

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS DEL CONCIERTO SOCIAL PARA ACCEDER  
A LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS  
EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA A LAS ENTIDADES DE INICIATIVA SOCIAL Y  
PRIVADA MERCANTIL ESPECIALIZADAS EN SERVICIOS SOCIALES;  
PRESTADORAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.**

### **1. OBJETO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS DEPENDIENTES.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio social de atención primaria, integral, polivalente y comunitaria de naturaleza asistencial.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia establece que la atención a las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal constituye uno de los principales retos de la política social de los países desarrollados al atender las necesidades de aquellas personas que, por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad, requieren apoyos para desarrollar las actividades esenciales de la vida diaria, alcanzar una mayor autonomía personal y poder ejercer plenamente sus derechos de ciudadanía. La citada Ley establece como su núcleo central, la creación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) que, sustentado en el respeto al marco competencial establecido constitucional y estatutariamente, sirve de cauce para la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas, Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y, en su caso, **Entidades Locales**, a fin de lograr una optimización de los recursos existentes en el marco de dicho Sistema.

Para el cumplimiento de los objetivos del SAAD, la Ley contempla, en su artículo 15, un catálogo de servicios, entre los que se encuentra **el Servicio de Ayuda a Domicilio**, que será proporcionado por las Comunidades Autónomas para promover la autonomía personal y atender a las necesidades de las personas con dificultades para realizar las actividades básicas de la vida diaria.

1

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
GÁZQUEZ EGEA JUANA	27-11-2025 14:12:24

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 1 / 16

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
OFICINA DE GOBIERNO LOCAL	27-11-2025 14:13:37

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 1 / 16



## 2.- CONTENIDO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA POR CONCIERTO SOCIAL.

El Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia es un servicio constituido por el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio que se acredite como residencia habitual de las personas en situación de dependencia, con el fin de atender las necesidades de la vida diaria, e incrementar su autonomía, posibilitando la permanencia en el mismo.

Las actuaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia se centrarán en las necesidades de la persona dependiente y serán las siguientes:

- Servicios relacionados con la atención personal dirigidos a promover y mantener autonomía personal del beneficiario, a fomentar hábitos adecuados y a adquirir habilidades básicas en la realización de las actividades de la vida diaria.
- Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar: limpieza, lavado, planchado, cocina u otros. Estos servicios sólo podrán prestarse conjuntamente con los señalados en el apartado anterior.

Estas actuaciones deberán ser prestadas por entidades o empresas debidamente acreditadas por el Servicio de Acreditación e Inspección de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para la prestación de dicho servicio. (SADD)

## 3.- BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO POR DEPENDENCIA.

Serán beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio aquellas personas que tengan reconocida una situación de dependencia en grado protegible (1, 2 y 3) y el derecho al Servicio de Ayuda a Domicilio, mediante resolución de reconocimiento del derecho de acceso a dicho servicio conforme a lo establecido en su Programa Individual de Atención, (PIA) de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
GÁZQUEZ EGEA JUANA	27-11-2025 14:12:24

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 2 / 16

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
OFICINA DE GOBIERNO LOCAL	27-11-2025 14:13:37

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 2 / 16



#### 4.- INTENSIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA.

La intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia estará en función de lo establecido en la resolución por la que se apruebe el Programa Individual de Atención del beneficiario del servicio (PIA), de conformidad con lo previsto en la normativa de desarrollo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre y Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regula las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia establecidas en la citada Ley, y en aquella otra normativa de desarrollo autonómico para tal fin. Así mismo, la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en cuanto a su distribución diaria, se realizará a propuesta de los técnicos de Servicios Sociales de Atención Primaria del municipio, teniendo en cuenta tanto la intensidad reconocida como las necesidades del beneficiario que deben estar contenidas en el Certificado de Inicio del Servicio, que deberá incorporarse a la aplicación informática para tal fin.

La propuesta de intensidad tendrá en cuenta, tanto los tramos regulados para cada grado de dependencia reconocido, como lo regulado en la distribución de horas para cubrir las necesidades personales y las atenciones domésticas; teniendo en cuenta que las atenciones relacionadas con las necesidades domésticas o del hogar tienen carácter complementario a la atención personal, por lo tanto sólo podrán prestarse conjuntamente con las de atención personal; y que las actuaciones de atención personal tienen carácter prioritario y deben suponer como mínimo el 50 % de la intensidad reconocida.

En cuanto al horario para las tareas de aseo y ayuda a la movilidad (levantar) se desarrollarán, con carácter general, en horario de mañana de 7:00 a 11:00 horas; y las tareas de aseo y ayuda a la movilidad (acostar), se desarrollarán, con carácter general, en horario de tarde a partir de las 19:00 horas.

En el caso de considerarse pertinente la prestación del servicio (SADD) durante los sábados tarde, domingos y festivos, deberá tenerse en cuenta que sea para la cobertura de tareas personales, exclusivamente para personas con reconocimiento de grado 2 y 3 de dependencia y que no dispongan de ninguna posibilidad de ayuda y apoyo familiar y/o informal y deberá estar justificado en su Certificado de Inicio.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
GÁZQUEZ EGEA JUANA	27-11-2025 14:12:24

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 3 / 16

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
OFICINA DE GOBIERNO LOCAL	27-11-2025 14:13:37

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 3 / 16



Tanto la intensidad, como la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia, sólo podrán ser modificadas por la Administración Regional, mediante la correspondiente modificación del Programa Individual de Atención. Las propuestas de cambios de intensidad de los beneficiarios con Resolución de reconocimiento del Servicio de Ayuda a Domicilio, deberán estar debidamente motivadas por los Servicios Sociales de Atención Primaria, quienes para tal efecto emitirán el correspondiente Informe Social o Nota Informativa, según proceda. Esta petición podrá ser, bien a petición del beneficiario, para lo cual deberá adjuntarse a la propuesta la solicitud de éste, o bien, en el ejercicio del seguimiento del servicio donde los profesionales valoren la necesidad de modificación, tanto en cantidad como en distribución de la intensidad reconocida, para lo cual, será necesario darle audiencia al interesado. El beneficiario del servicio, que deberá estar en alta, y mantendrá el Servicio con la intensidad reconocida, hasta que no se emita la correspondiente Resolución de revisión de su Programa Individual de Atención (PIA).

Recientemente se ha modificado la legislación a nivel nacional por Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. (BOE 171 de miércoles 19 de Julio de 2.023). Ello supone respecto al Servicio de Ayuda a Domicilio los siguientes cambios:

**GRADO I** mínimo 20 h y máximo 37 h.

**GRADO II** mínimo 38 h y máximo 64 h.

**GRADO III** mínimo 65 h y máximo 94 h.

5.-

#### **DESCRIPCION Y CARACTERÍSTICAS**

#### **DEL CONCIERTO SOCIAL.**

#### **5.1- MODALIDADES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.**

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
GÁZQUEZ EGEA JUANA	27-11-2025 14:12:24

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 4 / 16

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
OFICINA DE GOBIERNO LOCAL	27-11-2025 14:13:37

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 4 / 16



**1- ATENCIÓNES DE CARÁCTER PERSONAL** para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, como:

- Prevención de las úlceras por presión mediante la correcta higiene, cuidados e hidratación de la piel.
- Ayuda personal para el vestido, calzado y alimentación.
- Adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas.
- Ayuda en el aseo personal y organización de hábitos cotidianos de higiene.
- Cualquier otra actividad incluida dentro de su plan de intervención individual. (PIA2- **ATENCIÓNES DE CARÁCTER DOMÉSTICO**):
  - Limpieza y/o ayuda para el mantenimiento de la higiene y salubridad de la vivienda (se excluye la limpieza de escaleras de edificios o aquellas tareas que pongan en riesgo a la profesional).
  - Repaso, planchado, organización y lavado de la ropa. Entendiendo por repaso los pequeños arreglos como coser dobladillo, botones o cierres, pequeñas costuras.
  - Tareas de mantenimiento básico de utensilios domésticos.
  - Orientación y realización de las compras, elaboración y administración de comidas.

**6.-HORARIOS DE PRESTACIÓN E INTENSIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.**

1.- En cuanto al horario para las tareas de aseo y ayuda a la movilidad (levantar) se desarrollarán, con carácter general, en horario de mañana de 7:00 a 11:00 horas; y las tareas de aseo y ayuda a la movilidad (acostar) se desarrollarán, con carácter general, en horario de tarde a partir de las 19:00 horas.- Los horarios concretos y la intensidad de la prestación estará establecida en el proyecto de intervención y serán consensuados y firmados con acuerdo de ambas partes (Ayto. – usuario/a) y facilitado a la entidad gestora para su ejecución, a lo que estará obligado a la realización de las actividades que incluyan el proyecto con la conformidad de los técnicos del servicio a su desarrollo.

2.- En el caso de que el servicio tenga que ser prestado por dos o más auxiliares las horas a efecto de facturación serán dobles.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
GÁZQUEZ EGEA JUANA	27-11-2025 14:12:24

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 5 / 16

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
OFICINA DE GOBIERNO LOCAL	27-11-2025 14:13:37

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 5 / 16



3.- La duración del servicio nunca será inferior a 30 minutos continuos, salvo las excepciones que se puedan establecer en el plan de intervención individual (PIA).

4.- El desarrollo de la prestación de ayuda a domicilio podrá prestarse en un máximo de hasta 4 franjas horarias diarias.

5.- En las actuaciones básicas existen horas punta (desayuno, comida y cena) en las que se produce un incremento de la necesidad de atención. La entidad prestadora deberá, siempre que sea posible, respetar la elección de la persona dependiente beneficiaria. En caso de conflicto será el Equipo Técnico del Servicio Municipal el que determine el horario.

## **7.- PROCEDIMIENTO / PROTOCOLO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA DEPENDIENTES.**

1. Se nombrará una Comisión de Estudio y Valoración técnica, con el objeto de valorar las solicitudes de participación en el procedimiento de autorización de entidades/empresas solicitantes del Concierto Social para la prestación del servicio de ayuda a domicilio para dependientes y se quedará reflejado en su expediente SEGISS y en la Plataforma de IMAS-ICC. (De obligado cumplimiento)
2. La persona dependiente beneficiaria del SAD por dependencia tendrá la lista de entidades autorizadas para prestar la ayuda domicilio y realizará la elección de la misma, mediante los sistemas de información que se establezcan o de las correspondientes herramientas de intercambio de información, la Sección de Dependencia-Ayuda a Domicilio del Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria comunicará a la entidad prestadora elegida por la persona dependiente y la propuesta de alta con:
3. Comunicación de alta.
4. Identificación y características del domicilio.
5. Informe de derivación.
6. Copia del acuerdo del servicio suscrito entre el Ayuntamiento y la persona beneficiaria dependiente, con elección de la entidad/empresa prestadora, fecha de inicio, duración, intensidad, franjas horarias, copago, atenciones a prestar en el proyecto individual de atención (PIA) con la indicación de las tareas a ejecutar por el personal de la entidad prestadora del servicio.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
GÁZQUEZ EGEA JUANA	27-11-2025 14:12:24

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 6 / 16

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
OFICINA DE GOBIERNO LOCAL	27-11-2025 14:13:37

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 6 / 16



7. Características especiales de atención. Todo ello aprobado por resolución favorable emitida por IMAS y reconocido en el Plan Individual de Atención.
8. El inicio del servicio a la persona dependiente habrá de realizarse por las entidades/empresas concertadas en los siguientes plazos a contar desde la comunicación de alta, y dicho carácter será establecidos en la resolución y comunicación realizada por el servicio municipal (máximo de 15 días). Los cambios de intensidad de horas aprobados por resolución favorable se realizarán como máximo el día uno del mes siguiente a la resolución.
9. Las entidades/empresas deberán remitir al Ayuntamiento los documentos de inicio de la prestación con la notificación de alta y el "Acuerdo de Prestación del Servicio" suscritos por la persona beneficiaria dependiente.
10. La persona dependiente y/o la entidad concertadora podrá proponer a Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lorca-Sección de Dependencia, las incidencias que se produzcan en la prestación del servicio y se obliga a comunicar cualquier circunstancia que suponga una modificación necesaria que puede influir en la prestación.
11. Las suspensiones temporales y bajas del servicio deberán ser comunicadas por Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lorca a las personas dependientes y a las entidades prestadoras del servicio concertado por los medios previstos para ello.
12. Las entidades/empresas estarán obligadas a que el servicio a las personas beneficiarias se preste con estricta sujeción, en su caso, a la resolución correspondiente y normativa que le sea de aplicación.
13. El copago de las personas dependientes será ingresado mensualmente en una cuenta del Ayuntamiento de Lorca.
14. Las entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio a personas dependientes emitirán la correspondiente factura con el registro de horas prestadas y los trabajos realizados que será comprobada y supervisada por el Área Administrativa del Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lorca. La entidades /empresas a la recepción de la comunicación de alta en el servicio, deberán nombrar los técnicos responsables, que deberán tener la titulación de personal técnico con cualificación de Diplomatura Universitaria en Trabajo Social y/o Grado en Trabajo Social. Se realizará el necesario traspaso de información sobre la gestión del servicio y se comenzarán a atender los casos de dependencia en relación a sus resoluciones y la información derivada por la Coordinadora de Área de Dependencia.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
GÁZQUEZ EGEA JUANA	27-11-2025 14:12:24

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 7 / 16

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
OFICINA DE GOBIERNO LOCAL	27-11-2025 14:13:37

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 7 / 16



15. Las/os técnicas/os de Trabajo Social contratados por las entidades prestadoras del servicio, deberán realizar un seguimiento eficaz del proyecto individual de intervención de cada persona dependiente/beneficiaria. Realizarán una primera visita domiciliaria en los 15 días posteriores al alta. Las siguientes visitas domiciliarias de seguimiento serán como mínimo mensuales, al igual que las supervisiones del trabajo de las Auxiliares de Hogar, y en cualquier momento que fuese necesario por las intervenciones a realizar.
16. Las visitas de seguimiento deberán realizarse coincidiendo con la prestación del servicio por el personal auxiliar de hogar, de forma que permita valorar el cumplimiento de tareas, la relación entre persona beneficiaria/familia y auxiliar y su uniformidad e identificación.
17. Salvo causas excepcionales debidamente justificadas por las entidades prestadoras del servicio concertadas y previa autorización de Servicios Sociales, Sección de Dependencia del Ayuntamiento, la rotación del personal encargado de la prestación del servicio no será superior a cuatro auxiliares por persona beneficiaria durante el tiempo que dure dicho servicio.
18. Las entidades concertantes se obligan a remitir por medios telemáticos al Ayuntamiento las quejas y sugerencias de las personas usuarias del servicio en el plazo máximo de 24 horas contados a partir del día siguiente al de su recepción o conocimiento, y remitirá al Ayuntamiento informe de la queja o sugerencia en el plazo de cinco días contados a partir de la misma fecha. Deberá asimismo conservar y mantener un fichero separado en el que consten todos los datos necesarios sobre las quejas y sugerencias formuladas (nombre del usuario, fecha, resumen y respuesta).
19. Las entidades prestadoras del servicio se obligan a comunicar fehacientemente al Ayuntamiento cualesquiera de los datos que supongan modificación de las circunstancias sociales, familiares, personales, económicas, de cada usuario con relevancia, a efectos de comunicar al IMAS posibles modificaciones o extinciones del derecho al servicio de ayuda a domicilio.
20. Las entidades prestadoras del servicio deberán permitir en cualquier momento la inspección de personal municipal acreditado para tal fin.
21. Las entidades/empresas prestadoras del SADD garantizarán la atención ininterrumpida los 365 días al año del modo dispuesto en las condiciones y características definidas en el presente pliego, en los establecidos en el proyecto de intervención de cada persona beneficiaria (PIA) y en el Convenio firmado entre IMAS-AYUNTAMIENTO DE LORCA.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
GÁZQUEZ EGEA JUANA	27-11-2025 14:12:24

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 8 / 16

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
OFICINA DE GOBIERNO LOCAL	27-11-2025 14:13:37

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 8 / 16



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
GÁZQUEZ EGEA JUANA	27-11-2025 14:12:24

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia  
Ayuntamiento de Lorca

Página: 9 / 16

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
OFICINA DE GOBIERNO LOCAL	27-11-2025 14:13:37

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia  
Ayuntamiento de Lorca

Página: 9 / 16



#### 8- FACTURACIÓN:

8.1.- Además del cumplimiento de los requisitos de facturación que en su caso se prevean en Concierto Social, la/s entidad/es concertante/s deberán adjuntar a cada factura mensual la siguiente información:

- a) Situación de las personas dependientes: activo, alta, reinicio, suspensión temporal, renuncia total y baja en el mes de referencia, con especificación de las fechas en que se produzcan.
- b) Deben constar todos los usuarios que estén de alta en el servicio, aunque se encuentren en suspensión temporal o hayan renunciado a la totalidad del servicio.
- c) Apellidos y nombre de la persona dependiente/beneficiaria.
- d) Horas asignadas de prestación del servicio de ayuda a domicilio por dependencia. (SADD)
- e) Distribución semanal del horario.
- f) Horas consumidas, diferenciando horas ordinarias, festivas y nocturnas.
- g) Servicios complementarios: identificación, horas consumidas e importe.
- h) Número de rotación de auxiliares.
- i) Suspensiones del servicio: motivo y fecha, señalándose aquellas que están próximas a agotar el tiempo máximo establecido en la normativa aplicable.
- j) Relación de altas pendientes, con expresa referencia a la fecha de recepción de la documentación y al motivo por el que no ha sido alta efectiva.
- k) Partes de firma de las auxiliares y cuadrantes de seguimientos.

8.2.- A efectos de fiscalización del servicio, las entidades prestadoras del SADD facilitarán a Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lorca el acceso a los soportes informáticos que contengan la información señalada en la cláusula anterior, y estarán obligadas a utilizar los soportes informáticos municipales a requerimiento de la Sección de Dependencia del Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria del Excmo. Ayuntamiento de Lorca.

8.3- Todos los protocolos relativos a suspensiones deben remitirse al Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria del Excmo. Ayuntamiento de Lorca en el momento que se produzcan, y en todo caso antes de que se cierre el mes en curso, al objeto de que la revisión de la facturación se realice lo antes posible.



## 9- RELACIONES DE LA ENTIDAD Y/O ENTIDADES CONCERTANTES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO POR DEPENDENCIA (SADD) CON LAS PERSONAS DEPENDIENTES BENEFICIARIAS DEL SERVICIO.

1. Todo el personal a emplear observará siempre el máximo decoro personal, corrección y respeto a las personas dependientes/beneficiarias del servicio. (SADD)
2. Las entidades prestadoras del servicio y el personal a su cargo, deberán evitar todo conflicto personal con los usuarios dependientes y sus familiares, informando expresamente al Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lorca de las incidencias o quejas que en su caso se produzcan. El Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria estará facultado para iniciar el correspondiente expediente informativo y resolver en consecuencia.
3. Todo el personal de las entidades prestadoras del servicio deberá cumplir estrictamente las medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente y realizar sus funciones en relación con la persona usuaria de conformidad con las reglas de la buena fe y diligencia.
4. No será admisible que el personal del servicio admita ningún tipo de gratificación, donativo, propina o contraprestación por parte de los personas dependientes beneficiarias del servicio o sus allegados.
5. Todo el personal de las entidades prestadoras del servicio deberán estar provistas del correspondiente documento de identificación ante la persona usuaria, cuyo formato deberá ser autorizado expresamente por el Ayuntamiento de Lorca. Deberá ser exhibido a la persona usuaria del servicio la primera vez que se preste y siempre que ésta lo requiera.
6. En todo caso, el personal que desarrolla el servicio en los domicilios, deberá portar tarjeta identificativa, donde conste su nombre, fotografía y los datos con el logotipo de la entidad y referencia del Ayuntamiento de Lorca.
7. Si las entidades prestadoras del servicio estuvieran en posesión de llaves de los domicilios de las personas dependientes beneficiarias, la responsabilidad relativa a su uso será de ambos (usuario/a y/o entidad), excluyéndose cualquier tipo de responsabilidad de los Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Lorca.
8. El personal adscrito al servicio estará sometido al poder de dirección y organización de la entidad concertada (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.). El concertado será el

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
GÁZQUEZ EGEA JUANA	27-11-2025 14:12:24

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 10 / 16

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
OFICINA DE GOBIERNO LOCAL	27-11-2025 14:13:37

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 10 / 16



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
GÁZQUEZ EGEA JUANA	27-11-2025 14:12:24

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 11 / 16

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
OFICINA DE GOBIERNO LOCAL	27-11-2025 14:13:37

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 11 / 16



único obligado y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables en relación con el personal, en especial en materia de contratación, seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, dado que la dependencia laboral de este personal es exclusiva del concertado, sin que el Ayuntamiento de Lorca asuma ningún tipo de responsabilidad al respecto, debiendo el gestor del servicio tener debidamente informado a su personal de este extremo y haciendo constar expresamente esta circunstancia en los contratos que suscriba. En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión de la prestación del servicio, el concertado cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes, bajo su responsabilidad, sin que esta alcance en modo alguno al Ayuntamiento.

9. Las entidades prestadoras del servicio concertadas deberán adscribir a la gestión del servicio, como mínimo, el personal establecido en la normativa vigente que le sea de aplicación, tanto en su número como en su cualificación profesional, y se ajustará como mínimo a las ratios de coordinadores por número de usuarios establecidas en dicha normativa. Para la prestación de atenciones complementarias a las que no sea de aplicación esta normativa, se adscribirán los profesionales necesarios con el perfil adecuado.
10. Deberá llevarse a cabo por las entidades prestadoras del servicio un procedimiento formativo del personal que permita adquirir y actualizar los conocimientos y habilidades necesarios para una adecuada prestación durante toda la vigencia del concurso.
11. Las entidades prestadoras del servicio podrán aceptar alumnos de formación en prácticas (auxiliar de ayuda a domicilio, asistente personal, terapeuta ocupacional, psicólogo, educador social, trabajador social, etc.) previas autorizaciones expresas de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lorca y de las personas beneficiarias del servicio afectadas. Este alumnado no podrá sustituir un puesto de trabajo y realizarán el ejercicio de prácticas en compañía de un profesional dependiente de la entidad prestadora concertada del servicio.
12. Las entidades prestadoras del servicio se obligan a guardar registro separado y actualizado del personal adscrito al servicio directa o indirectamente, total o parcialmente.
13. Es obligación de la entidad concertadora del servicio garantizar que los profesionales que intervienen en su prestación solo realizan las actividades y tareas para las que cuenta con la cualificación legalmente exigible.



14. Para el supuesto de huelga, ya sea general o del sector al que pertenezcan las personas trabajadoras adscritas al servicio, las entidades se obligan a mantener informado al Ayuntamiento de las incidencias que se produzcan y coordinarán los servicios mínimos de la huelga con los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lorca. . Asimismo, deberá remitir al Ayuntamiento en el plazo máximo de tres días informe comprensivo de los servicios mínimos realizados y el número de horas o servicios que se dejaron de realizar.

#### 10- COORDINACIÓN.

1. Las relaciones entre el prestador y/o prestadores del servicio/, entidad/entidades concertadora/s y el Ayuntamiento de Lorca se canalizarán a través del Centro de Servicios Sociales dependiente de la Concejalía de Derechos y Servicios Sociales.
2. Es facultad municipal el control, fiscalización y evaluación continuada de la prestación del servicio, así como de sus posibles modificaciones. Las funciones de la dirección del SAD en relación con el gestor del servicio serán, entre otras y además de las contempladas en este pliego regulador del servicio, las de fijar las reuniones periódicas ordinarias y las extraordinarias, para la coordinación del servicio, realizar el seguimiento continuado y recabar información de las personas que participen directa o indirectamente en el servicio.
3. Las entidades prestadoras del servicio deberán designar a la persona responsable de éste, que será interlocutor con el Ayuntamiento-Concejalía de Derechos y Servicios Sociales. Será el encargado de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como la asignación de los recursos, tanto técnicos, económicos como humanos, necesarios para asegurar que el SADD se preste conforme a lo establecido en el Concierto Social y en el Convenio IMAS-AYUNTAMIENTO DE LORCA. Deberá poseer experiencia profesional en servicios sociales y conocimiento y manejo de los recursos. El/la concertado/a viene obligado a informar al Ayuntamiento, a través del citado/a Coordinador/a, sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma. El/la coordinador/a tendrá atención permanente al Ayuntamiento y estará disponible ante cualquier emergencia, en su caso.

#### 1-Seguimiento y mejora de la calidad del servicio:

Las entidades prestadoras del servicio vendrán obligadas a dotarse de un sistema de evaluación con posibilidades reales de ser aplicado, manteniendo revisiones y actualizaciones anuales, en el que se recogerán como mínimo:

12

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
GÁZQUEZ EGEA JUANA	27-11-2025 14:12:24

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 12 / 16

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
OFICINA DE GOBIERNO LOCAL	27-11-2025 14:13:37

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 12 / 16



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
GÁZQUEZ EGEA JUANA	27-11-2025 14:12:24

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 13 / 16

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
OFICINA DE GOBIERNO LOCAL	27-11-2025 14:13:37

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 13 / 16



Criterios de calidad, objetivos, funcionamiento y organización.

Indicadores de gestión y evaluación.

Instrumentos de control de calidad con los registros correspondientes

#### 11- OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS DEL SERVICIO.

- 1- Las entidades concertadoras del servicio se obligan al incremento o disminución del personal necesario para la correcta gestión del servicio, adoptando las medidas que resulten oportunas y aquellas que favorezcan la estabilidad y calidad en el empleo, asumiendo todos los gastos derivados de su contratación , que en todo caso, deberá cumplir las condiciones que se establezcan en el VIII y/o IX ( el que se encuentre en vigencia en el momento de la firma) Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal.
- 2- Las entidades prestadoras del servicio deberán disponer de un local dentro del término municipal de Lorca y medios materiales y personales suficientes para la eficaz prestación del servicio, asumiendo todos los costes de ellos derivados.
- 3- Deberán disponer de conexión permanente con los Servicios Sociales Municipales mediante correo electrónico, teléfono fijo y teléfono móvil, garantizándose la localización inmediata del personal en los casos de incidencias y urgencias.
- 4- Será de cuenta de las entidades concertantes la infraestructura informática precisa para su correcta prestación y seguimiento de los usuarios dependientes, debiendo incluir los campos de información que el Ayuntamiento le indique, necesarios para la adecuada gestión y supervisión del servicio.
- 5- La ampliación o reducción de las personas dependientes beneficiarias, sus prestaciones, intensidad, copago, etc., podrá realizarse por orden del Ayuntamiento y con resolución expresa del IMAS. En los casos de ampliación, la entidad prestadora del servicio deberá disponer del personal necesario debidamente cualificado y en las mismas condiciones establecidas en el presente pliego.
- 6- Todos los gastos que ocasione la gestión del servicio serán por cuenta del concertado, incluidos los desplazamientos del personal, uniformidad, etc. En la uniformidad deberá entregar a las auxiliares, guantes, uniforme y zuecos, así como todo el material necesario para la prestación adecuada del servicio.



- 7- Es obligación del/a gestor/a del servicio la suscripción del correspondiente seguro de responsabilidad civil.
- 8- Las entidades concertantes no podrán concertar con terceros la realización de la prestación principal del servicio, entendiendo por tal la atención continua y regular a realizar en el domicilio vinculada al proyecto de intervención individual.(PIA)
- 9- Será causa de resolución del concierto sin indemnización para el concertado, la pérdida por el gestor del servicio de la autorización y/o acreditación previstas en el Decreto 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula el régimen de autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos.
- 10- Las entidades prestadoras del servicio y el personal que tenga relación directa o indirecta con estas, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del concierto, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizado el plazo del concierto social.
- 11- La documentación que se entregue al gestor del servicio lo será para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto del concierto, quedando terminantemente prohibido al concertado y al personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende, asimismo al producto de dichas tareas.
- 12- El incumplimiento de las determinaciones contenidas en este pliego respecto de la confidencialidad y protección de la información será causa de resolución del concierto social sin perjuicio de las sanciones que correspondan de conformidad con lo previsto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.

## 12- CONDICIONES DE CONCERTACIÓN SOCIAL:

- 1- La convocatoria se realizará mediante publicación en los medios propios del Ayuntamiento de Lorca, en el apartado de transparencia municipal y en la Web municipal, una vez aprobado por la Junta de Gobierno Local y a partir del día siguiente de su publicación en el BORM- Boletín Oficial de la Región de Murcia, con extracto de las Bases y este Pliego, y derivando para ampliar información en el apartado de

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
GÁZQUEZ EGEA JUANA	27-11-2025 14:12:24

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 14 / 16

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
OFICINA DE GOBIERNO LOCAL	27-11-2025 14:13:37

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 14 / 16



transparencia de la Web municipal. Las entidades interesadas tendrán un plazo de 15 días hábiles para presentar sus solicitudes acompañadas del proyecto y la documentación oportuna para justificar las condiciones que se requieren en este pliego y las bases operadoras.

**13- EL CONCIERTO SOCIAL** podrán renovarse siempre que el Ayuntamiento de Lorca, previo informe, justifique la necesidad para cubrir la demanda del servicio de ayuda a domicilio por dependencia y exista consignación presupuestaria, y así se adopte acuerdo por la Junta de Gobierno Local.

#### **14- EJECUCIÓN DE LOS CONCIERTOS SOCIALES.**

- 1- El pago del coste del concierto social será tramitado de forma mensual con orden de pago previa presentación de la factura mensual, por parte de las entidades de los servicios prestados y a las personas dependientes beneficiarias.
- 2- Los servicios concertados quedarán sujetos al control técnico y de carácter financiero, a la función inspectora y sancionadora de la administración.
- 3- El Ayuntamiento de Lorca en cualquier momento puede requerir la entidad titular una auditoría técnica o económica para garantizar la calidad del servicio concertado, así como los derechos de las personas usuarias atendidas.

#### **15- DURACIÓN**

- 1.- Será desde el 01/01/2026 o firma con las empresas autorizadas, si está fuera superior hasta el 31/05/2026.
- 2 Al ser objeto de tramitación anticipada la efectividad del Concierto Social quedará supeditada a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el presupuesto del año 2026.
- 3 El Concierto Social podrá ser prorrogado con las empresas autorizadas si con carácter previo a vencimiento, ha sido firmado el Convenio de colaboración entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través del Instituto Murciano de Acción social (IMAS) y el Ayuntamiento de Lorca, para la prestación, dentro de su ámbito territorial, del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas dependientes. Y en ese caso la primera prorroga podrá ser desde el 01/06/2026 hasta el 31/12/2026 y por años sucesivos siguiendo el convenio con IMAS, a excepción del último año si no son la anualidad completa.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
GÁZQUEZ EGEA JUANA	27-11-2025 14:12:24

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 15 / 16

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
OFICINA DE GOBIERNO LOCAL	27-11-2025 14:13:37

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia

Ayuntamiento de Lorca

Página: 15 / 16



- 4 En el caso de producirse prorroga los nuevos conciertos estarán sujetos al precio hora que se establezca en el convenio de referencia con la Comunidad Autónoma.

## 16 EXTINCIÓN DEL CONCIERTO SOCIAL.

Serán causa de vencimiento:

- Vencimiento del plazo de duración.
- Por acuerdo mutuo de las partes.
- Por incumplimiento grave de las obligaciones derivadas del concurso social.
- Por declaración de concurso de acreedores de la entidad titular.
- La modificación de las condiciones técnicas o financieras.
- Negativa a atender a las personas usuarias derivadas por el centro de servicios sociales.
- Incumplimientos detectados en las supervisiones periódicas.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
GÁZQUEZ EGEA JUANA	27-11-2025 14:12:24

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia  
Ayuntamiento de Lorca

Página: 16 / 16

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
OFICINA DE GOBIERNO LOCAL	27-11-2025 14:13:37

Plaza de España, 1 - Lorca - CP: 30800 - Murcia  
Ayuntamiento de Lorca

Página: 16 / 16