

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Política Social, Familias e Igualdad
Instituto Murciano de Acción Social

1938 Orden por la que se aprueba el modelo de acuerdo de concierto social para la prestación del servicio de ayuda a domicilio para personas dependientes en la Región de Murcia.

El Decreto n.º 10/2018, de 14 de febrero, por el que se establece el régimen jurídico de los conciertos sociales en la Región de Murcia en los servicios sociales especializados en los sectores de personas mayores y personas con discapacidad, modificado por la disposición final cuarta de la Ley 6/2021, de 23 de diciembre, por la que se regula la intervención integral de la atención temprana en el ámbito de la Región de Murcia, dispone, artículo 2.1, que: "podrán ser objeto de concierto social en el ámbito de los servicios sociales especializados en los sectores de Personas Mayores y Personas con Discapacidad, la reserva y ocupación de plazas y la prestación de servicios para su uso exclusivo por las personas usuarias de la red de servicios sociales de responsabilidad pública especializados en personas mayores y personas con discapacidad". Todo ello, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 69 y siguientes de la Ley 3/2021, de 29 de julio de Servicios Sociales de la Región de Murcia. A estos efectos, se han de entender incluidos los centros y servicios para personas usuarias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), de conformidad con lo dispuesto por el artículo 14.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El artículo 72 la Ley 3/2021 de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, establece que la formalización de los conciertos sociales se efectuará mediante un documento administrativo, denominado acuerdo de concierto social, cuyo modelo será aprobado por el titular de la consejería competente en materia de servicios sociales.

De acuerdo con la normativa recogida en los párrafos precedentes, y en virtud de las atribuciones conferidas a la Consejería competente en materia de servicios sociales por la Ley 3/2021 de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia y por el Decreto del Presidente n.º 19/2024, de 15 de julio, de reorganización de la Administración Regional,

Dispongo:

Único. Aprobar el modelo de acuerdo de concierto social para la prestación del servicio de ayuda a domicilio para personas dependientes en la Región de Murcia recogido en el anexo de la presente orden.

Contra la presente Orden, que agota la vía administrativa, cabe interponer, en el plazo de un mes desde el día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, recurso de reposición ante la Consejera de Política Social, Familias e Igualdad, sin perjuicio de que se ejercite cualquier otro que



se estime procedente, todo ello de conformidad con los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o bien, recurso contencioso administrativo, ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, sin perjuicio de que se ejercite cualquier otro que se estime procedente.

Murcia, a 23 de abril de 2025.—La Consejera de Política Social, Familias e Igualdad, Concepción Ruiz Caballero.

**Modelo de acuerdo de concierto social para la prestación del servicio
de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia de la
Región de Murcia**

De una parte, la Ilma. Sra. D.^a Verónica López García, Directora Gerente del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS), que actúa en nombre y representación del citado organismo público en virtud del Decreto 299/2023, de 22 de septiembre, y de las atribuciones conferidas a la Dirección Gerencial del Instituto Murciano de Acción Social por la Ley 1/2006, de 10 de abril, de Creación del Instituto Murciano de Acción Social, por el artículo 9 del Decreto 305/2006, de 22 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Murciano de Acción Social, y por el artículo 14.2 del Decreto 10/2018, de 14 febrero, por el que se establece el régimen jurídico de los conciertos sociales en la Región de Murcia en los servicios sociales especializados en los sectores de personas mayores y personas con discapacidad.

De otra parte, D./D.^a _____ (espacio reservado para los datos identificativos de la entidad con la que se suscribe el concierto social, de su representante, así como autorizaciones de junta o patronato que en su caso requiera).

Manifiestan

Primero. Actualmente en materia de asistencia social vienen actuando las distintas Administraciones territoriales –central, autonómica y local- según su distinto nivel competencial, si bien se ha impuesto la necesidad de que entes ajenos al sector público se impliquen de manera efectiva en la materia, y con tal fin es preciso fomentar e incentivar su participación en el objetivo común de protección a las personas en situación de dependencia y su plena integración social.

Así, partiendo de los artículos 41, 49 y 50 de la Constitución – ubicados dentro de los Principios Rectores de la Política Social y Económica-, la Ley General de la Seguridad Social dedica el artículo 63 a “Los Servicios Sociales” y los artículos 64 y 65 a “La asistencia social”, siendo éste el marco normativo primario para la asunción de competencias en materia de asistencia social por las Comunidades Autónomas y por los Ayuntamientos, existiendo para éstos últimos la habilitación legal expresa del artículo 25.2 e) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Por su parte, el Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia establece, en su artículo 10, apartado uno, número 18, la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma en materia de “Asistencia y bienestar social. Desarrollo comunitario. Política infantil y de la tercera edad. Instituciones de protección y tutela de menores, respetando, en todo caso, la legislación civil, penal y penitenciaria. Promoción e integración de los discapacitados, emigrantes y demás grupos sociales necesitados de especial protección, incluida la creación de centros de protección, reinserción y rehabilitación”.

Segundo. Que la Ley 1/2006, de 10 de abril, de creación del Instituto Murciano de Acción Social –IMAS-, establece que este Organismo Autónomo, que se adscribe a la Consejería competente en materia de Servicios Sociales, y se constituye con la finalidad de ejecutar las competencias de administración y gestión de servicios, prestaciones y programas sociales, de acuerdo con los principios establecidos en la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

Tercero. Que la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, en su sección 2.ª, artículo 69 y siguientes, relativa al Régimen de concertación establece que "las Administraciones Públicas podrán encomendar la prestación de los servicios sociales de su competencia mediante el sistema de concierto social con entidades de iniciativa social y con entidades de iniciativa privada mercantil, con los requisitos que se establezcan en la normativa por la que se desarrolle con pleno respeto a los principios de publicidad, transparencia y no discriminación".

Así, el Decreto n.º 10/2018, de 14 de febrero, por el que se establece el Régimen Jurídico de los Conciertos Sociales en la Región de Murcia en los servicios sociales especializados en los sectores de personas mayores y personas con discapacidad, en su artículo 2 establece que "podrán ser objeto de concierto social en el ámbito de los servicios sociales especializados en los sectores de Personas Mayores y Personas con Discapacidad, la reserva y ocupación de plazas y la prestación de servicios para su uso exclusivo por las personas usuarias de los servicios sociales de responsabilidad pública especializados en Personas Mayores y Personas con Discapacidad".

Cuarto. Por otra parte, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, tiene por objeto regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos en las leyes, mediante la creación de un sistema para la autonomía y atención a la dependencia, con la colaboración y participación de todas las administraciones públicas, siendo uno de los principios inspiradores de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, la permanencia de las personas en situación de dependencia, siempre que sea posible, en el entorno en el que desarrollan su vida.

Quinto. Que uno de los servicios destinados a proporcionar atención a las personas mayores en situación de dependencia es el Servicio de ayuda a domicilio (en adelante SAD), cuya finalidad, a tenor de lo establecido en 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, es atender las necesidades básicas de la vida diaria e incrementar su autonomía, posibilitando la permanencia en su domicilio. Ello se realizará mediante un conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de la persona dependiente.

El SAD, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, comprende servicios relacionados con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria y servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar, tales como limpieza, lavado, cocina u otros.

La intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia estará en función de lo establecido en la Resolución del IMAS por la que se apruebe el Programa Individual de Atención del beneficiario del servicio, 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, modificado por el Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, 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.

Asimismo, y de conformidad con la normativa vigente, la intensidad de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se determina en número de horas mensuales de atención, diferenciándose dentro de las horas de Ayuda a Domicilio, las horas relativas a las necesidades de Atención Personal para la realización de actividades de la vida diaria, de las horas relativas a las necesidades de Atención Doméstica o del hogar, según grado de dependencia, y de acuerdo a lo establecido en el Anexo II del Real Decreto 675/2023, de 18 de julio.

Sexto. La entidad _____ está inscrita en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales y cuenta con autorización para la actividad objeto de este concierto, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, asimismo ha sido declarada apta para suscribir conciertos sociales. Mediante Resolución de la Gerencia del IMAS, de fecha xx de xx de xx, se seleccionó a la entidad _____ para suscribir concierto social, de acuerdo con los criterios establecidos por el artículo 8 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, y se le asignaron un total de ____ horas de SAD para personas en situación de dependencia, objeto de este concierto social.

Cláusulas

Primera. Objeto.

El presente concierto social tiene por objeto la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD) para personas en situación de dependencia en la Región de Murcia, por la entidad _____ (en adelante entidad concertada), con el fin de atender sus necesidades básicas de la vida diaria y promover su autonomía de acuerdo con su voluntad y preferencias, de conformidad con la normativa vigente en materia de servicios sociales especializados.

El número de horas a concertar será de-----
---- y se prestará en los municipios de XXXX, XXXX, XXXX, XXXXX y XXXXX, pertenecientes a las áreas de salud X, Y y Z.

Segunda. Contenido del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia.

El Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia es un servicio constituido por el conjunto de actuaciones llevadas a cabo tanto en el domicilio que constituye la residencia habitual del beneficiario, como en el entorno comunitario próximo al mismo, con el fin de atender las necesidades de la vida diaria y promover su autonomía de acuerdo con su voluntad y preferencias.

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene las siguientes finalidades:

- Preventivas de situaciones personales que puedan motivar un deterioro físico, psíquico o la exclusión social.
- Asistenciales para dar respuesta a las necesidades de desarrollo personal y convivencial, procurando la mejora de su calidad de vida.
- Promocionales de la autonomía de las personas con limitaciones para facilitarles la permanencia en su medio habitual.
- De apoyo a las familias en el cuidado de su familiar dependiente.

Las actuaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia irán dirigidas a:

- Atender situaciones de dependencia para la realización de actividades de la vida diaria en el domicilio habitual y entorno comunitario próximo al mismo.
- Promover la autonomía personal en su medio habitual y en su entorno comunitario, atendiendo las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- Prevenir y evitar situaciones de institucionalización de personas en situación de dependencia que, gracias a este servicio, puedan permanecer más tiempo en su entorno habitual.
- Apoyar a la unidad de convivencia con la que reside la persona en situación de dependencia a afrontar los cuidados de la misma.
- Favorecer el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida saludable teniendo en cuenta, en función de su nivel de deterioro, los logros que se puedan conseguir.
- Promover la convivencia de la persona en su grupo de pertenencia y con su entorno comunitario.
- Favorecer la participación de las personas dependientes, en la medida de sus posibilidades, y de su núcleo familiar en la vida de la comunidad.
- Servir como medida de desahogo familiar apoyando a las personas cuidadoras en su relación de cuidado y atención.

Tercera. Beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Serán beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio aquellas personas que tengan reconocida una situación de dependencia y el derecho al Servicio de Ayuda a Domicilio, mediante resolución de reconocimiento del derecho de acceso a dicho servicio y conforme a lo establecido en su Programa Individual de Atención (en adelante 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, y en aquellas normativas de desarrollo de la citada Ley.

Cuarta. Modalidades de actuación. Servicios esenciales en la modalidad de atención personal. Servicios esenciales en la modalidad de atención doméstica. Actuaciones excluidas de la prestación del servicio de ayuda a domicilio.

1.- Modalidades de actuación.

El Servicio de Ayuda a Domicilio, en función de las necesidades del beneficiario y a fin de proporcionar las mejores condiciones para el cuidado y permanencia en el medio de las personas en situación de dependencia, mediante los servicios previstos en el artículo 23 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre (atención personal y atención doméstica), podrá adoptar las siguientes modalidades:

- De carácter personal: atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria. Estos servicios tienen carácter prioritario y deben suponer como mínimo el 50% de la intensidad reconocida en el Programa Individual de Atención (PIA)
- De carácter doméstico: atención a la cobertura de las necesidades domésticas

2.- Servicios esenciales en la modalidad de atención personal.

Se configuran como servicios esenciales de carácter personal, todas aquellas actividades y tareas que revierten directamente en la persona usuaria, dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas tanto para el desenvolvimiento personal en el domicilio como en su relación con la comunidad, que se concretan, entre otras, en actividades relacionadas con:

Higiene personal y alimentación:

- Secuencia y educación en hábitos de higiene.
- Apoyo en el aseo e higiene personal.
- Apoyo en situaciones de incontinencia.
- Ayuda en el vestir con apoyo y sin él.
- Ayuda para comer y beber.
- Control de la alimentación.
- Educación sobre hábitos de alimentación.
- Preparación de comidas en el hogar por impedimento de la persona dependiente

Relacionadas con la movilidad:

- Ayuda para levantarse y acostarse.
- Ayuda para realizar los cambios posturales
- Apoyo para la movilidad dentro y fuera del hogar.

De ayuda en la vida familiar y social:

- Acompañamiento dentro y fuera del hogar.
- Apoyo a la organización doméstica
- Apoyo en la realización de compras
- Actividades de ocio dentro del hogar (lectura, juegos...)
- Ayuda en la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

- Facilitación de las actividades de ocio en el domicilio mediante la entrega de material para la realización de manualidades, prensa, libros, juegos y otros materiales que precisen para la realización de éstas actividades.

- Acompañamiento fuera del hogar para posibilitar la participación del usuario en actividades sociales, realización de gestiones, visitas médicas o la realización de compras.

3.- Servicios esenciales en la modalidad de atención doméstica.

Se configuran como servicios esenciales de carácter doméstico, aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres, como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia, que se concretan, entre otras, en actividades relacionadas con:

- Preparación de comidas en el domicilio
- Limpieza ordinaria de la vivienda y mantenimiento de ésta en condiciones de higiene y salubridad adecuadas.
- Limpieza con periodicidad mensual de azulejos de cocina y baño, muebles de cocina (alta y baja) y ventanas.
- Realización del lavado y planchado de ropa y repaso de ésta dentro del hogar (cambio de armarios por cambio de temporada).

- Realización de compra sin el usuario, por impedimento de éste.

4.- Actuaciones excluidas de la prestación del servicio de ayuda a domicilio.

a) En cuanto a la modalidad de atención personal quedan excluidas las actuaciones de carácter sanitario, rehabilitador y, en general todas aquellas que impliquen por parte del auxiliar una capacitación específica distinta a la requerida para el desarrollo de sus funciones, entre otros:

- Inyectables, colocación o retirada de sondas, así como la manipulación de aparatos o instrumentos que precisen unos conocimientos profesionales competentes del personal sanitario.
- Toma de tensión, suministrar medicación que implique cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administra.
- Ayudar al usuario en los ejercicios de rehabilitación.
- Curas de enfermería.
- Actuaciones podológicas cuando exista riesgo para la salud.
- Movilizaciones a la calle cuando no se disponga de medios que faciliten el traslado y existan barreras arquitectónicas que pongan en riesgo tanto la salud de la persona usuaria como de la persona auxiliar.
- La realización por parte del auxiliar de trámites bancarios.

b) En cuanto a la modalidad de atención doméstica, quedan excluidas:

- La atención a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no sean beneficiarios del servicio, así como las dependencias del domicilio utilizadas únicamente por dichos miembros de la familia o allegados.
- La limpieza de zonas comunes de la comunidad de vecinos.

Quinta. Intensidad del servicio de ayuda a domicilio.

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, 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, modificado por el Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, por el que se regulan 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.

Dicha intensidad del servicio de ayuda a domicilio, se determinará con carácter general en horas mensuales de atención, que es el módulo asistencial de carácter unitario cuyo contenido prestacional se traduce en una serie de actuaciones de carácter doméstico y/o personal en la intervención con la persona.

En el Programa Individual de Atención (PIA), se deberá diferenciar, dentro de las horas de ayuda a domicilio, las relativas a necesidades domésticas o del hogar, de las de atención personal para las actividades de la vida diaria. En ningún caso, la entidad concertada deberá prestar más horas que las establecidas en su PIA.

Tanto la intensidad, como la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia, solo podrán ser modificadas por la Administración Regional, mediante la correspondiente modificación del Programa Individual de Atención (PIA).

La entidad concertada, a través de su coordinador/a técnico/a o su trabajador/a social de apoyo, cumplimentará una diligencia de inicio de la prestación, en el modelo normalizado que le facilitará la Administración Regional, en la que constará, en base a lo dispuesto en el Programa Individual de Atención y a las preferencias del beneficiario, la distribución horaria del SAD, y en el que deberán constar específicamente los servicios esenciales / actuaciones a realizar con la persona en situación de dependencia. Dicha diligencia de inicio del servicio será firmada por el coordinador/a técnico/a o su trabajador/a social de apoyo de la entidad concertada que lo cumplimente, y por el beneficiario del servicio.

La propuesta de distribución horaria y tareas, que se recoge en la diligencia de inicio de la prestación, 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 de atención domésticas; teniendo en cuenta que las atenciones relacionadas con las necesidades domésticas o del hogar tienen carácter complementario a la atención personal, y que 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.

El servicio se prestará con la periodicidad diaria, semanal, que para cada beneficiario se determine, y con la duración en horas y tramo horario que, igualmente, se fije para cada uno de ellos.

El servicio se prestará, estando siempre presente el beneficiario, de lunes a domingo (incluidos los festivos) y el horario de realización de las tareas será el comprendido entre los tramos de 7:00 a 22:00 horas. No obstante, estos horarios se establecerán en coordinación con los responsables del Servicio de Ayuda a domicilio del IMAS y siempre se adaptarán a las necesidades y circunstancias del usuario y voluntad del mismo.

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.

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 durante los sábados tardes, 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 ayuda o apoyo familiar y/o informal.

Sexta. Frecuencia del servicio de ayuda a domicilio.

Dadas las características y necesidades de las personas en situación de dependencia, se determina a continuación las frecuencias que pueden establecerse para los diferentes servicios esenciales a desarrollar por el SAD, y que deben recogerse en la diligencia de inicio de la prestación a la que se hace referencia en la cláusula anterior.

1.- Diariamente:

- Aseo y cuidados personales.
- Administración de alimentos a mano.
- Elaboración de comidas.
- Organización doméstica.

- Hacer y/o cambiar la ropa de cama.
- Sanitarios: fregado y desinfectado.
- Suelos: barrido y fregado.
- Limpieza del polvo
- Fregado de menaje de cocina.
- Gestiones médicas y otras.
- Realización de compras con o sin el usuario.

2.- Semanalmente:

- Limpieza de armarios, campana extractora de la cocina y frigorífico.
- Lavado de ropa, tendido y planchado.

3.- Mensualmente:

- Fregado de azulejos
- Limpieza de cristales y espejos.
- Limpieza de persianas y ventanas.

Séptima. Funcionamiento y organización del servicio de ayuda a domicilio.

La entidad concertada iniciará las actuaciones con las personas beneficiarias, una vez que la Dirección General de Personas Mayores le comunique la Resolución del derecho al servicio de ayuda a domicilio.

La primera actuación a realizar por la entidad concertada, a partir de la comunicación por parte de los técnicos del IMAS del alta en el SAD de una persona en situación de dependencia, será contactar con el beneficiario, e informarle sobre el citado servicio, las condiciones particulares para su prestación, sus características y las modalidades de intervención.

El personal técnico de la entidad concertada, en base a lo dispuesto en el Programa Individual de Atención, y a las preferencias del beneficiario, cumplimentará, conjuntamente con el mismo, el documento diligencia de inicio de la prestación, que se elaborará sobre modelo normalizado facilitado por el IMAS y que irá suscrito tanto por la entidad concertada como por la persona en situación de dependencia. En dicho documento se valorarán las actividades más adecuadas en relación a sus necesidades personales del beneficiario, debiendo constar específicamente las tareas a realizar, así como la distribución horaria semanal respecto de la prestación del SAD. Asimismo, el beneficiario deberá suscribir el documento de aceptación de las condiciones del servicio de ayuda a domicilio, sobre modelo normalizado que será facilitado por el IMAS. Ambos documentos serán remitidos por los medios telemáticos establecidos a tal fin, a la Dirección General de Personas Mayores.

La entidad concertada dispondrá de un plazo no superior a diez días hábiles para efectuar el alta efectiva en el servicio. De no poderse realizar el alta del usuario en el tiempo estipulado, la entidad concertada deberá justificar mediante incidencia en el programa de gestión informático, el motivo por el cual no ha podido ser alta.

Teniendo en cuenta lo anteriormente reseñado se llevarán a cabo actuaciones previas al inicio del servicio que serán:

- Deberá existir un primer contacto de la entidad concertada con la persona usuaria mediante llamada telefónica para establecer el día y hora de la visita a su domicilio.

- La visita al domicilio de la persona usuaria, preferiblemente con la presencia de un familiar, se realizará por el/la coordinador/a técnico/a, trabajador/a Social de la entidad concertada, que deberá ir debidamente identificado/a con la imagen corporativa de Región de Murcia e IMAS y de la entidad concertada correspondiente. En dicha visita:

- o El/la profesional se presentará como interlocutor para cualquier incidencia o comunicación que, sobre el servicio, desee realizar a la entidad concertada la persona usuaria, proporcionándole un número de teléfono de contacto de la entidad concertada, cuyo coste será igual o menor a una llamada local.

- o Valorará las necesidades de atención de la persona usuaria, acordando las tareas específicas del auxiliar de hogar, de acuerdo a su resolución, modalidad e intensidad de horas y los horarios para la prestación en función de sus necesidades, esto se reflejará en la diligencia de inicio de la prestación que será suscrita por el beneficiario y el/a profesional.

- o Informará a la persona usuaria y a su familiar/cuidador, en caso de tenerlo, sobre el funcionamiento, características del servicio (tareas a desarrollar en ambas modalidades) por parte del auxiliar, horarios (distribución diaria/semanal).

- o Informará de los procedimientos y plazos para comunicar las ausencias del domicilio y de los plazos que dispone para la comunicación de las mismas.

- o Detallará la aportación económica de la persona usuaria en el coste del servicio, conforme al Decreto 126/2010, de 28 de mayo, por el que se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en la financiación de las prestaciones económicas y servicios del sistema de autónoma y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y conforme a lo recogido en su resolución aprobatoria del derecho al SAD emitida por el IMAS. Informará del procedimiento para llevar a cabo su abono a la entidad concertada, recabando para ello, la correspondiente autorización de adeudo bancario, que autoriza a la entidad bancaria la emisión de pagos hacia la entidad concertada.

- o Informará del protocolo de quejas establecido para tal fin y de los derechos y obligaciones como beneficiario del servicio.

El servicio se prestará en la residencia habitual de la persona usuaria y en el entorno comunitario próximo al mismo, siendo éste una extensión fundamental de la vida cotidiana de las personas.

El domicilio de la persona usuaria constará en la aplicación informática de gestión ICC. No obstante, cuando una persona usuaria necesite ser atendida por sus familiares en un domicilio distinto al que dio lugar el alta (ausencia temporal del domicilio) o bien porque se traslade definitivamente a otro domicilio, el usuario/a deberá informar a la entidad concertada del servicio de dicho traslado para posibilitar la organización del mismo; el beneficiario estará obligado a comunicar el cambio de circunstancias al IMAS, quien autorizará, cuando corresponda, el reinicio del servicio a la entidad concertada.

El servicio de ayuda a domicilio se adaptará a las preferencias y voluntad de las personas usuarias, a su estilo de vida y sus circunstancias en cuanto a rutinas, horarios, días de la semana y tipología de tareas a realizar.

El trabajo se organizará preferentemente en pequeños equipos de profesionales de proximidad que atenderán a personas usuarias de un mismo municipio o área territorial, de manera que se minimicen los tiempos de desplazamiento; se promueva un enfoque de intervención centrado en la persona; se minimice la sustitución del personal, se comparta la información y se mejore la atención. Estos equipos estarán formados, preferentemente, por un grupo de auxiliares de ayuda a domicilio y tendrán de referencia al coordinador del servicio.

El personal de la entidad concertada, que preste el Servicio de Ayuda a Domicilio, deberán llevar una indumentaria apropiada para las tareas que realicen y en ella deberá figurar el escudo y la identificación del IMAS, e igualmente el logotipo de la entidad concertada. A este respecto dicha entidad queda obligada a controlar la utilización de la indumentaria de forma que no pueda ser utilizada indebidamente. El coste que suponga la ejecución de estas prendas deberá ser sufragado por la entidad concertada.

Cuando se trate de prestaciones de aseo e higiene personal, la entidad concertada deberá atender las peticiones específicas de auxiliares de ayuda a domicilio de género coincidente con el de la persona usuaria. La entidad concertada adscribirá a cada persona beneficiaria del servicio un auxiliar de ayuda a domicilio, procurando los mínimos cambios en la prestación del mismo, con el fin de evitar desajustes y desorientaciones en la intimidad familiar. En caso de que la entidad lo precisase, comunicará a la persona beneficiaria, de forma anticipada y motivada, el cambio, informándoles del nombre y apellidos del trabajador/a que realizará el servicio.

En el caso que el auxiliar de ayuda a domicilio se presente en el domicilio en el horario habitual, y la persona usuaria no se encuentre en el mismo y no haya comunicado su ausencia a la entidad concertada, por los medios establecidos en el protocolo de ausencias, ésta facturará una hora completa de servicio abonando el usuario la parte que le corresponda según su participación en el mismo, salvo situaciones sobrevenidas (hospitalizaciones o similares).

Así mismo, la entidad pondrá en marcha el protocolo de ausencias domiciliarias, de manera que en su proyecto técnico queden definidos los medios utilizados para contactar con el usuario o sus familiares, a fin de recabar información del motivo de la ausencia y cualquier otra acción encaminada a normalizar la situación. Las ausencias e incidencias que se produzcan, deberán ser informadas al IMAS para su validación, utilizando la aplicación informática de gestión del servicio ICC.

En todo caso, para la prestación del servicio de ayuda a domicilio por parte del personal auxiliar de ayuda a domicilio, así como para la correspondiente supervisión del mismo, que podrá ser llevada a cabo por el personal técnico de la entidad concertada o del IMAS, la persona usuaria deberá facilitar el acceso a su domicilio.

Octava. Personal y ratios.

La entidad concertada deberá disponer de los medios personales suficientes para satisfacer adecuadamente las exigencias del concierto social asegurando la calidad en la prestación a los usuarios.

En consecuencia, para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, la entidad concertada deberá contar, como mínimo, con los siguientes perfiles profesionales y ratios:

a) Coordinador técnico responsable del concierto, con una ratio de 0,12 por cada 1000 horas/mes efectivas

b) Trabajador/a social de apoyo al coordinador técnico, con una ratio de 0,06 por cada 1000 horas/mes efectivas.

c) Administrativo/a en tareas de gestión, con una ratio de 0,06 por cada 1000 horas/mes efectivas.

d) Auxiliares de Ayuda a Domicilio, con una ratio de 6,7 por cada 1000 horas/mes efectivas.

El personal que la entidad concertada destine al servicio objeto de este concierto, dependerá exclusivamente de la entidad concertada, por lo que estará obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia Laboral y de Seguridad Social, de Seguridad e Higiene en el trabajo y de Prevención de Riesgos Laborales respecto del personal por él contratado, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con el Instituto Murciano de Acción Social.

De acuerdo con el principio de profesionalización, todo el personal que preste el servicio deberá contar con las titulaciones exigidas al efecto que acrediten su cualificación profesional y con acreditada experiencia profesional.

Es obligación de la entidad concertada del servicio garantizar que los profesionales que intervienen en su prestación solo realizan las actividades y tareas para las que cuenta con una cualificación legalmente exigible.

El servicio requiere de la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria para garantizar un nivel óptimo de eficacia y calidad en la prestación del servicio, por lo que la entidad debe contar con carácter específico y concreto al menos, con los siguientes profesionales:

a) Coordinador/a técnico responsable del concierto.

La entidad que suscriba el concierto social, designará a un/a profesional responsable del desarrollo del servicio de ayuda a domicilio, que asumirá la coordinación técnica del mismo y será el interlocutor/a con la Dirección General de Personas Mayores del IMAS.

El/la coordinador técnico responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio desarrollará las siguientes tareas:

- Velar por un buen funcionamiento general del Servicio.
- Planificar y coordinar los objetivos del servicio a corto, medio y largo plazo.
- Asignar los recursos técnicos, humanos y económicos necesarios para que el servicio se preste de forma adecuada en los términos previstos en el acuerdo de concierto social y en la normativa que le sea de aplicación.
- Asumir la función de interlocutor de la entidad concertada con la Dirección General de Personas Mayores, en relación al seguimiento de la gestión del servicio y aseguramiento de la calidad en la prestación del mismo, principalmente.
- Coordinación y enlace personal entre la entidad concertada y las personas usuarias.
- Coordinar el alta efectiva de la relación de personas, que le trasladará la Dirección General competente, así como las bajas del servicio y todo tipo de incidencias y quejas.
- La elaboración de informes y memorias técnicas que sean pertinentes y exigidos en el presente concierto social, relativos al seguimiento de la actividad del servicio y de las personas usuarias.

- Se ocupará de realizar la primera visita al domicilio de la persona usuaria, y de realizar el Plan Individual de Atención de los usuarios, que quedará recogido en el documento de diligencia de inicio del servicio, con indicación de la distribución horaria semanal, y las diferentes actuaciones a realizar en relación con la atención personal y tareas domésticas.

La persona que asuma la coordinación técnica del servicio de ayuda a domicilio, deberá contar con una titulación académica universitaria de Trabajador/a Social, y experiencia acreditada en puestos de similares características.

b) Trabajador/a social de apoyo al coordinador técnico.

Bajo la supervisión del/la coordinador/a técnico responsable del concierto, el trabajador/a social de apoyo desarrollará las siguientes tareas:

- Realizar las visitas que resulten precisas para la gestión y correcto seguimiento del servicio de ayuda a domicilio prestado y del Plan Individual de Atención de los usuarios del SAD, y que serán, salvo renuncia expresa del beneficiario, al menos dos anuales desde la fecha de alta en el servicio para la personas en situación de dependencia grado 1 y al menos tres anuales para las personas en situación de dependencia grados 2 y 3.

- Recoger las demandas y necesidades de atención personalizada de los beneficiarios del servicio de ayuda a domicilio.

- Valorar las adaptaciones necesarias en relación a cambios situacionales de la persona en situación de dependencia, o la detección de riesgos.

- Velar por la correcta prestación del servicio de ayuda a domicilio.

- Apoyar al coordinador/a técnico/a responsable del servicio de ayuda a domicilio en el control de la asistencia y sustitución de los auxiliares de ayuda a domicilio asignados a los beneficiarios.

- Familiarizar a las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio con el sistema de promoción de la autonomía y atención a la dependencia (SAAD), así como de las gestiones o trámites que deban de realizar la solicitud de revisiones de su Programa Individual de Atención (PIA) o para comunicar cambios de circunstancias.

Perfil Profesional: Titulación académica universitaria de Trabajador/a Social y experiencia acreditada en puestos de similares características.

c) Personal Administrativo.

El personal administrativo, bajo la supervisión del coordinador técnico responsable del concierto, será el encargado de la realización de las tareas, de naturaleza administrativa, derivadas de la gestión del SAD, tales como:

- Elaborar la certificación acreditativa del coste y cumplimiento del servicio objeto del concierto y la aportación de los usuarios, acompañada de la relación nominal de los mismos con descripción de los servicios efectivamente prestados. Dicha certificación se expedirá por meses vencidos y será remitida para su pago mensual a la Dirección General de Personas Mayores del IMAS.

- Remitir a la Dirección General de Personas Mayores las solicitudes de baja de los beneficiarios, así como las incidencias que puedan producirse, preferentemente a través del programa de gestión informático del servicio facilitado por el IMAS, o en sede electrónica en un plazo máximo de tres días naturales.

- Informar sobre incidencias relativas a la imposibilidad por parte de la entidad concertada de recabar la participación económica que le corresponda al beneficiario en el coste del servicio.

- Coordinación con el personal administrativo del IMAS
- Cualesquiera otras tareas necesarias para la correcta administración del servicio.

Perfil profesional: Titulación mínima de Bachillerato o Ciclo Formativo de Grado Medio o Superior en Gestión Administrativa, Administración y Finanzas o titulaciones equivalentes. Conocimientos de ofimática y experiencia en el manejo de herramientas de gestión administrativa.

d) Personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

El/a Auxiliar de Ayuda a domicilio es el profesional que desarrolla su labor en el domicilio de las personas usuarias y tendrá, entre otras, las competencias funcionales que a continuación se detallan:

- Realizar las actuaciones de carácter personal y doméstico a las personas usuarias.

- Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, favoreciendo su la promoción de su autonomía personal y sus relaciones con el entorno.

- Estimular el protagonismo de la persona usuaria.

- Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del servicio.

- Cumplimentar la documentación de registro de su actividad que le corresponda, en los modelos establecidos para el servicio.

- Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria.

Perfil Profesional: Deberán poseer al menos una de las siguientes acreditaciones.

- Poseer el título de Graduado Escolar y acreditar, además, formación específica en cursos de Ayuda a Domicilio, cursos de Geriátría o titulaciones análogas.

- Disponer de certificado de profesionalidad en atención socio-sanitaria a personas en el domicilio o Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

- Disponer de experiencia acreditada de al menos un año en trabajos de Ayuda a Domicilio y/o trabajo con Personas Mayores.

Dada la movilidad que conlleva la tarea de éstos profesionales, el periodo de tiempo que transcurra en el desplazamiento de los/as auxiliares entre los distintos domicilios de las personas usuarias asignadas a su ruta diaria, no se imputará ni al usuario/a ni a la Administración. Los tiempos de desplazamiento de los profesionales en ningún caso minoraran el tiempo de atención que le corresponda a cada persona usuaria. Cada usuario/a deberá recibir el servicio en bandas horarias establecidas en horas completas o medias, no descontándosele del horario que tenga adjudicado el periodo de tiempo correspondiente a los desplazamientos del/a auxiliar que le atiende. La entidad concertada deberá, por tanto, organizar el funcionamiento del servicio, teniendo en cuenta esto.

Las sustituciones del auxiliar asignado a la persona usuaria, serán las mínimas imprescindibles, con causa justificada, y aviso previo a la persona.

La entidad concertada deberá disponer de una bolsa de auxiliares de ayuda a domicilio, que permita la cobertura de forma inmediata de las bajas que se produzcan por enfermedad, relaciones laborales, gestiones y otras de carácter ineludible.

De acuerdo con el principio de profesionalización, la entidad debe estar en disposición de poder acreditar ante el IMAS que el personal del servicio de ayuda a domicilio, cuenta con la titulación requerida y/o formación y experiencia exigible en las distintas categorías profesionales. Esta acreditación deberá efectuarse al inicio del concierto y a lo largo de toda la vigencia del mismo.

4.- Formación del personal

La entidad concertada responsable de la prestación del SAD deberá garantizar la formación continuada de su personal conforme a las disposiciones normativas vigentes.

Novena. Recursos materiales.

La entidad concertada deberá disponer de la infraestructura y los recursos materiales necesarios y suficientes que garanticen la prestación del servicio en las condiciones que se establecen en el presente acuerdo.

La entidad concertada deberá disponer, a la firma del concierto, de una sede física, con la infraestructura, medios y condiciones necesarias para facilitar las tareas de información, gestión, coordinación y seguimiento con sus propios trabajadores y con el personal del IMAS.

La entidad concertada deberá disponer de un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad para la prestación de servicios de ayuda a domicilio, que se acreditará por alguno de los siguientes medios:

- Certificado UNE ISO 9001, con el alcance definido para la gestión de servicios de ayuda a domicilio.
- Certificado UNE 158301, norma específica para la gestión de servicios de ayuda a domicilio.

Dichos certificados deberán estar expedidos por entidades de acreditación certificadas por ENAC o cualquier otra entidad de acreditación internacional reconocida.

La entidad dispondrá de una central de llamadas para recepcionar y atender todas las llamadas de las personas usuarias relacionadas con la prestación del servicio, debiendo estar operativa durante el horario de la prestación del mismo, es decir, desde las 7:00h hasta las 22:00h, todos los días de la semana, siendo su capacidad suficiente para atender, como mínimo, del 95% de las llamadas entrantes y teniendo en cuenta el número de personas beneficiarias en alta en el servicio en cada momento. La entidad concertada contactará con los números de teléfono de las llamadas entrantes que no puedan ser atendidas en el momento en el que se produzcan.

La entidad concertada comunicará de inmediato, al IMAS las llamadas de incidencias que requieran de alguna actuación por parte de la Administración.

La entidad concertada deberá disponer, a la firma del concierto, de una aplicación informática de gestión, coordinación y seguimiento, en la que sea posible la comunicación bidireccional entre los profesionales de la entidad concertada y los técnicos del IMAS, con el fin de gestionar y coordinar la prestación del Servicio con niveles de agilidad, transparencia y calidad adecuados y que garantice:

- Ofrecer información sobre los datos básicos de las personas usuarias y sobre la prestación del servicio que recibe, así como las posibles modificaciones que se produzcan en el transcurso del mismo.
- Tramitación de altas con la remisión de su Plan de atención para que obre en su expediente, y cualquier información que se considere relevante.
- Bajas del servicio.
- El control de presencia e incidencias de los/as auxiliares en los domicilios de las personas usuarias en tiempo real mediante la utilización de medios tecnológicos, permitiendo también la justificación del trabajo.
- La comunicación bidireccional de incidencias en la prestación del servicio que requieran de actuaciones por parte del IMAS.
- Todo el personal deberá, durante su tiempo de trabajo, disponer de cualquier medio de comunicación inmediata con el/la coordinador/a técnico responsable del concierto. Se facilitará la utilización de tecnología digital para la cumplimentación de los registro de actividad de las auxiliares de ayuda a domicilio y en aquellas otras que pudieran ser de aplicación en la prestación del servicio.
- Intervenciones domiciliarias de los/as coordinador/as.
- La emisión y remisión de los informes de seguimiento y cualquier otro que sea solicitado por la Administración de las personas usuarias del servicio.
- La gestión de los cuadrantes de los/as auxiliares de ayuda a domicilio, pudiendo la Administración acceder a los mismos.
- La gestión administrativa del servicio en cuanto a las facturas y liquidaciones mensuales del servicio.
- Ofrecer información ordinaria y extraordinaria de la actividad del servicio.

Esta aplicación informática tendrá que:

- Adoptar todas las medidas de índole técnica y organizativa que sean necesarias para garantizar la seguridad de la información comprometiéndose a cumplir todas las obligaciones exigibles en materia de protección de datos tanto por el Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), así como el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Debe cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad de nivel medio.
- Permitir la navegación desde un PC y desde dispositivos Tablet.
- Estar sometida a las oportunas inspecciones, controles y auditorías de seguridad de la información.

Las soluciones tecnológicas y sistemas de información para la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio de las que disponga la entidad concertada, deben tener capacidad de integración e interoperabilidad con otros sistemas de información o plataformas de gestión de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y del IMAS, para permitir la prestación de servicios integrales y garantizar su seguridad.

Décima. Estimación de costes. Importe del servicio. Cuantía del concierto social. Liquidación y pago del servicio.**1.- Estimación de costes.**

La estimación de los costes del servicio de ayuda a domicilio se ha realizado teniendo en cuenta la relación que guardan con la prestación del servicio objeto del concierto, distinguiendo entre costes directos e indirectos, tomando como referencia las variables y elementos que a continuación se relacionan:

		Variables	Fuentes de referencia
Costes directos	Personal	Categoría profesional	Convenio colectivo
		Ratios de atención	Acuerdos consejo territorial
		Retribuciones personales	
		Nº de horas de SAD	Nº de horas de SAD
Costes indirectos	Suministros	Material para auxiliares SAD	Estas variables se ven condicionadas por la tipología del servicio de ayuda a domicilio y las características del mismo
	Administración	Soporte informático y telefonía	
	Desplazamientos	Kilometraje	Se establece un porcentaje sobre la estimación de los costes directos de la intervención.

2.- Importe del servicio.

El importe del servicio se calculará sobre el coste de la hora de SAD, entendida como el módulo asistencial de carácter unitario cuyo contenido prestacional se traduce en una serie de actuaciones de carácter doméstico y/o personal en la intervención con la persona en su residencia habitual.

Mediante Resolución de la persona titular de la Dirección Gerencial del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS), se determinará el importe de la hora del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia.

La aplicación del importe correspondiente a cada beneficiario se realizará a partir de la intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia, que quedará recogida en la Resolución del IMAS por la que se apruebe el Programa Individual de Atención (PIA) del beneficiario del servicio. La intensidad de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se determina en número de horas mensuales de atención, diferenciándose dentro de las horas de Ayuda a Domicilio, las horas relativas a las necesidades de Atención Personal para la realización de actividades de la vida diaria, de las horas relativas a las necesidades de Atención Doméstica o del hogar, según grado de dependencia, y de acuerdo en la normativa de desarrollo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre y Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, modificado por el Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, 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.

El precio de referencia del servicio, a los solos efectos de determinar la participación económica de los beneficiarios en su coste, se fija en 14 euros por hora, para los servicios relacionados para la atención personal y en 9 euros por hora para los servicios relacionados con la atención de necesidades domésticas o del hogar, tal y como se dispone en el artículo 12.2 del Decreto 126/2010, de 28 de mayo, por el que se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en la financiación de las prestaciones económicas y servicios del sistema de autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en su redacción dada por la Ley 6/2013, de 8 de julio, de medidas en materia tributaria del sector público, de política social y otras medidas administrativas.

Se ha calculado en el presente concierto social un máximo de XXXXX horas de SAD, que se estima permitirán una cobertura real del mismo, y teniendo en cuenta la disponibilidad presupuestaria.

3.- Cuantía del concierto social.

La cuantía máxima a la que podrá ascender el presente concierto social será de XXXXXXXXXXXX EUROS (XXXXXXXXXX €), sin contemplar el IVA. El pago se efectuará con cargo a la partida presupuestaria 51.03.00.313G.260.09, código de proyecto XXXXX, de la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, conforme al siguiente desglose:

Ejercicio presupuestario/ Periodo	Horas de SAD	Coste Total xx,xx €/hora	Participación económica del usuario	Aportación IMAS	Aportación IMAS sin IVA	IVA 4%
20xx (de xx/xx/20xx a xx/xx/20xx)	xxxxx	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €
20xx (de xx/xx/20xx a xx/xx/20xx)	xxxxx	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €
20xx (de xx/xx/20xx a xx/xx/20xx)	xxxxx	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €
20xx (de xx/xx/20xx a xx/xx/20xx)	xxxxx	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €
20xx (de xx/xx/20xx a xx/xx/20xx)	xxxxx	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €
TOTALES	xxxxx	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €	xxxxxxx €

El gasto correspondiente a los meses de diciembre, se aplicará a los créditos del presupuesto vigente en el momento de expedir las correspondientes certificaciones, siguiéndose esta misma regla en caso de renovación del presente concierto social en los sucesivos ejercicios.

4.- Liquidación y pago del servicio.

La entidad concertada tramitará mensualmente el pago del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia, una vez que el representante legal de dicha entidad presente certificación acreditativa del coste del servicio objeto del concierto y la aportación de los usuarios, acompañada de la relación nominal de los mismos con descripción de los servicios efectivamente prestados.

El pago se efectuará como máximo dentro de los dos meses siguientes a la fecha de la presentación por el representante de la entidad de la certificación acreditativa del coste y cumplimiento del servicio objeto del concierto, acompañada de la documentación establecida al efecto en el párrafo anterior.

Dicha certificación se expedirá por meses vencidos dentro del plazo máximo de 10 días siguientes periodo que corresponda y se presentará para su pago mensualmente a la Dirección General de Personas Mayores del Instituto Murciano de Acción Social, reflejando la diferencia resultante entre las cantidades abonadas por los usuarios y el coste mensual del servicio.

Undécima. Compromiso de las partes.**a) Por parte del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)**

El Instituto Murciano de Acción Social, además de las obligaciones reconocidas en el artículo 16 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, se compromete a:

a.1) Comunicar las altas y bajas en el servicio a la entidad concertada. Las altas en el servicio serán comunicadas a la entidad concertada por parte de los técnicos del IMAS por medios electrónicos para que en un plazo no superior a diez días se proceda a la prestación del servicio. Así mismo, serán comunicadas las bajas (cambio de PIA, fallecimiento y renuncia expresa) para dar de baja el servicio, no computando a efectos de coste del servicio más allá de esta fecha en la que se produce el hecho.

a.2) En el caso de que el alta sea derivada por un cambio en el PIA, el IMAS lo notificará con la suficiente antelación para que la entidad concertada haga efectivo el servicio en la fecha que determine la Resolución emitida a tal efecto.

a.3) Proporcionar a la entidad concertada una aplicación informática que será de uso obligatorio por ésta, para la gestión del servicio.

a.4) Ceder a la entidad gestora del concierto social los datos de carácter personal que obrando en sus ficheros, correspondan a las personas reconocidas con derecho a la prestación y que a tal efecto y con el consentimiento del usuario, hayan sido recabados, cediéndose dichos datos, con el único y exclusivo fin de dar cumplimiento a la prestación del servicio en el marco del presente concierto, debiendo ser cancelados una vez finalizada dicha gestión. Los datos cedidos por el IMAS estarán sometidos a la regulación contenida en la normativa aplicable en materia de Protección de datos de carácter personal.

a.5) Financiar el coste del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia, de acuerdo con lo establecido en el presente concierto, sin que en ningún caso pueda superarse la cuantía del presente concierto social que se determine con base a lo recogido en la cláusula décima.

a.6) Realizar la comunicación a la entidad de la suspensión del servicio a efectos de liquidación mensual: el servicio quedará suspendido temporalmente durante el ingreso de la persona beneficiaria en una institución sanitaria o durante su estancia temporal en un centro residencial, y durante el tiempo de duración de tales circunstancias.

a.7) Realizar el seguimiento, supervisión y evaluación de la prestación objeto del concierto social.

a.8) Establecer la obligación de pago de un precio público a la persona beneficiaria por la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y la determinación de su cuantía de acuerdo a su Resolución y normativa vigente.

a.9) Designar un responsable técnico de la Dirección General de Personas Mayores para el seguimiento del concierto social, quien podrá solicitar la información que se precise a la entidad concertada a fin de evaluar el funcionamiento general del Servicio, promoviendo para tal fin y para el seguimiento de las condiciones del concierto, las reuniones que se consideren oportunas.

b) Por parte de la entidad concertada

La entidad concertada, además de las obligaciones recogidas en el artículo 15 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, se compromete a:

b.1) Prestar el servicio de ayuda a domicilio objeto de éste concierto social, según lo establecido en las cláusulas del mismo.

b.2) La prestación del servicio de ayuda a domicilio se iniciará, como máximo, en el plazo de 10 días a contar desde la comunicación a la entidad concertada, de la Resolución de reconocimiento al derecho del Servicio de Ayuda a Domicilio correspondiente. Dicho plazo, solo podrá excederse cuando los motivos por los cuales no se ha hecho efectiva el alta en el Servicio, sean por causa imputable al interesado, y ésta debe constar en el programa informático de gestión del Servicio con su correspondiente incidencia. Por otro lado, en casos de urgencia o extinción de otra prestación y/o Servicio derivados de un cambio de Programa Individual de Atención se acortará dicho plazo a fin de que se garantice la continuidad de su programa anteriormente citado. Igualmente se adjuntarán al citado programa, los Certificados de inicio del Servicio activo que deberán contener la distribución de tareas de ambas modalidades.

b.3) Designar a un/a coordinador/a técnico/a responsable del concierto social, que colabore e informe de todas aquellas incidencias que se produzcan en la prestación del servicio, aquellas relativas a este concierto social y aquellas otras que desde la Dirección General de Personas Mayores se soliciten.

b.4) Mantener actualizada la información sobre las personas usuarias del servicio a través del sistema informático de gestión así como comunicar las incidencias que se produzcan en el desarrollo del servicio que deben quedar registradas y justificadas en el programa informático en un plazo máximo de tres días naturales. Aquellas otras que sea de mayor relevancia y den lugar a actuaciones por parte de la administración, deberán realizarse mediante informe justificativo de la entidad concertada e igualmente deberán constar en el programa de gestión.

b.5) Recaudar de los usuarios el importe correspondiente a su participación en el coste del servicio.

b.6) Expedir la liquidación acreditativa del coste del servicio detrayendo la aportación de los usuarios, acompañada de la relación nominal de los mismos con descripción de los servicios efectivamente prestados.

b.7) Cumplir la legislación sobre tratamiento informatizado de datos de carácter personal, y asumir las responsabilidades que pudieran corresponderle.

b.8) Por lo que se refiere al personal que viniera prestando el servicio de ayuda a domicilio, se estará a lo establecido en el convenio colectivo y demás normativa aplicable.

b.9) Designar a un coordinador técnico y otro administrativo del Servicio de Ayuda a Domicilio en el desempeño de las tareas que se deriven del servicio para personas en situación de dependencia. Asistirán a las reuniones de coordinación técnica con representantes de la Dirección General de Personas Mayores, que como mínimo tendrán una periodicidad trimestral. El contenido principal de estas reuniones versará sobre las altas y bajas de los beneficiarios, incidencias producidas (desistimiento, fallecimiento, modificación de las circunstancias que dieron lugar al reconocimiento del servicio...); ausencias domiciliarias (vacaciones, cambios de domicilio...) y cualquier otra circunstancia de interés para el servicio. La entidad concertada aportará a estas reuniones la documentación justificativa del contenido de las mismas.

b.10) Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de la prestación objeto del concierto social, para lo cual ha de tener suscrito seguro de responsabilidad civil que cubra cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la prestación del servicio.

Duodécima. Información relativa a la prestación del servicio de ayuda a domicilio. Seguimiento del mismo.

La entidad concertada facilitará trimestralmente a la Dirección General competente, los datos relativos a la prestación del servicio en formatos compatibles con la aplicación informática integrada que se tiene establecida en la Dirección General.

Contendrá como mínimo la siguiente información:

Datos sobre la actividad del servicio:

- Evolución personas usuarias:
- Usuarios en alta y acumulados
- Bajas definitivas y motivos.

Datos sobre la actividad del personal auxiliar de ayuda a domicilio

- Numero de auxiliares de ayuda a domicilio y jornada de trabajo
- Auxiliares en baja.
- Cambios de auxiliares a personas usuarias y motivo del mismo.

Incidencias recogidas, quejas y/o reclamaciones:

La entidad concertada ha de coordinarse con la Dirección General de Personas Mayores mediante reuniones periódicas, como mínimo, trimestralmente, para trabajar conjuntamente las posibles incidencias o reclamaciones. Así como los siguientes ámbitos:

- Gestión del servicio de Ayuda a Domicilio seguimiento de la actividad y funcionamiento.
- Necesidades detectadas en la prestación del servicio en personas beneficiarias y en la gestión del mismo.
- Calidad del servicio de Ayuda a domicilio en la Región de Murcia, establecimiento de nuevas instrucciones o protocolos de actuación para la adecuada prestación y mejora continua del servicio de ayuda a domicilio.

Actividad de los Servicios de intervención domiciliaria.

- Número de horas prestadas
- Numero de Auxiliares que han prestado el servicio
- Número de visitas domiciliarias realizadas
- Informe, con carácter anual, de resultados de los indicadores de calidad, auditado por empresa externa.

-Memoria de gestión del servicio, con carácter anual, emitido antes del 30 de enero del año siguiente al que se refiere la información, que atenderá los siguientes aspectos:

- Perfil de la persona usuaria
- Evolución de la actividad general (alta, baja).
- Motivo de las bajas producidas (renuncias, fallecimientos, cambios de PIA)
- Gestión económica

- Horas prestadas en ambas modalidades (atención doméstica, atención personal)
- Visitas domiciliarias (visitas para efectuar el alta, seguimiento, urgencias...)
- Calidad y mejoras introducidas
- Incidencias, quejas y reclamaciones
- Equipo profesional dedicado

Así mismo, y por lo que se refiere al seguimiento del concierto social, la entidad concertada quedará obligada a presentar a la Dirección General de Personas Mayores, cuando sea requerida por ésta, la siguiente información:

- La documentación relativa al personal, control horario y cualquier otra que se considere necesaria para actuaciones que den lugar en el transcurso del concierto respecto del cumplimiento de sus cláusulas.
- Datos de seguimiento complementarios a los recogidos en memorias e informes
- Quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios del servicio y respuestas a las mismas.

Además, la entidad informará a la Dirección General de Personas Mayores de las actuaciones de seguimiento y control de la prestación del servicio y permitirá el acceso a las dependencias e instalaciones de la entidad utilizadas en la prestación del mismo.

En todo tipo de documentación (guía-manual, publicaciones, divulgación...) que pudiera derivarse de la prestación de los servicios contenidos en este concierto, se utilizarán los logos de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad y del Instituto Murciano de Acción Social.

Decimotercera. Vigencia, modificación y renovación.

La duración inicial del presente concierto social será de(será la establecida en cada acuerdo, con el límite máximo de 6 años), con efectos desde XX/XX/20XX hasta XX/XX/20XX.

Dicho periodo de duración podrá renovarse, mediante acuerdo expreso de las partes adoptado con una antelación de tres meses antes de su vencimiento, por otro periodo máximo adicional de cuatro años.

Conforme a lo previsto en el artículo 74 de la Ley 3/2021 de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, y en el artículo 18 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, el presente concierto social podrá ser objeto de revisión y, en su caso, de modificación, atendiendo a la variación de las circunstancias iniciales de su suscripción, con el fin de adecuarlo a las nuevas necesidades. Las modificaciones presupuestarias deben estar debidamente justificadas.

Así, en cuanto al número de horas de SAD concertadas, se podrán incrementar o reducir cuando se produzca un aumento o reducción en la demanda del servicio.

Tanto las renovaciones como las modificaciones previstas en este artículo deberán reflejarse en el correspondiente documento administrativo, que se unirá al presente acuerdo.

En cualquier caso, las renovaciones y las modificaciones estarán supeditadas a la existencia de crédito al efecto en los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en cada uno de los correspondientes ejercicios de vigencia del presente concierto social.

Decimocuarta. Extinción del concierto social.

Serán causas de extinción del concierto social, además de las previstas en el artículo 18 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, las siguientes:

a) El incumplimiento de las siguientes obligaciones esenciales:

a.1) Proporcionar a las personas usuarias una atención adecuada, integral, personalizada y continuada.

a.2) Garantizar a las personas usuarias el acceso a todos los servicios en condiciones de igualdad.

a.3) Prestar los servicios de acuerdo con los estándares de calidad asistencial exigibles al servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia.

La resolución del concierto social por esta causa podrá conllevar la indemnización de los perjuicios causados por parte de la entidad concertada.

b) El incumplimiento total y reiterado de las obligaciones establecidas en la cláusula undécima el presente concierto social.

En ambos supuestos, se podrá requerir a la parte incumplidora para que en el plazo de 15 días asuma las obligaciones o compromisos que se vieran incumplidos. Si transcurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, se notificará la concurrencia de la causa de resolución, que deberá reflejarse en el correspondiente documento administrativo.

c) Por decisión judicial declaratoria de la nulidad del concierto social.

d) Por decisión unilateral de cualquiera de las partes, debida a causas debidamente justificadas que obstaculicen o impidan el cumplimiento de los compromisos asumidos, con un preaviso mínimo de 6 meses.

En todo caso, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 74.3 de la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, y en 18.3 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero aun cuando el presente concierto social termine por cualquiera de las causas previstas, y con el fin de garantizar a las personas usuarias la continuidad en la prestación del servicio, la entidad concertada quedará obligada a seguir prestando el servicio, en las mismas condiciones que se venía prestando, hasta que pueda ser asumido por otra entidad y en todo caso por un periodo máximo de nueve meses. Para ello, bastará con que por el órgano competente se dicte la correspondiente resolución de extensión de los efectos del concierto y se realice la reserva de crédito que asegure la continuidad de la financiación de los servicios con carácter previo a la finalización de la vigencia del concierto social, sin que sea necesario acuerdo expreso entre las partes que habilite la extensión de efectos del concierto social.

Decimoquinta. Ausencia de relación laboral.

Las relaciones surgidas con el personal que destine la entidad concertada al objeto del presente concierto o con el que contrate la misma, no supondrán para el IMAS compromisos económicos u obligaciones distintas a las asumidas en este concierto, ni generará ninguna vinculación contractual, laboral o administrativa.

Asimismo, corresponderá a la entidad concertada las responsabilidades de carácter sanitario, fiscal, laboral, de seguridad social, y las demás que sean de obligado cumplimiento según la legislación vigente, así como la responsabilidad por los hechos derivados de la indebida práctica profesional o de acciones u omisiones negligentes de los trabajadores a cargo del mismo.

Así, la entidad, al objeto de indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de la prestación objeto de concierto social, ha de tener suscrito seguro de responsabilidad civil que cubra cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la prestación del servicio.

Decimosexta. Publicidad.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 13.4 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, se dará publicidad al presente acuerdo de concierto social, con indicación de las partes firmantes del acuerdo de concierto social, el objeto y plazo de duración, así como sus posibles modificaciones y renovaciones y las obligaciones de ambas partes, con especial referencia a las obligaciones económicas a través del Portal de la Transparencia. Dicha publicación se actualizará trimestralmente.

Decimoséptima. Jurisdicción competente.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 19 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, la Jurisdicción Contencioso-Administrativa será la competente para resolver las cuestiones litigiosas que pudieran suscitarse entre las partes, en el desarrollo del presente concierto social, dada su naturaleza administrativa.

Y dejando constancia de su conformidad, rubrican el presente acuerdo de concierto social.