

01 JUL 2016

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE HABRAN DE REGIR EL CONCURSO PARA EL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DENOMINADO "SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA" DEL EXMO AYUNTAMIENTO DE ALCALA DE HENARES.

C.N.A.E. : 88-9
CPV : 85312300-2

Cláusula 1.- OBJETO.

El objeto del Contrato Administrativo será la **prestación del Servicio Público de gestión municipal denominado "SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA"** (en adelante SAD) consistente en la atención social a personas en **situación de vulnerabilidad y riesgo** que precisan cuidados personales, domésticos y sociales para el mantenimiento en su medio habitual y que reúnan las características generales de la prestación, desarrollando su ejecución a través de este Pliego que contiene las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deber ser asumidas y desarrolladas por el Adjudicatario del Servicio.

Cláusula 2.- DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL SERVICIO.

Las actividades del Servicio tratarán de prevenir, solventar, disminuir o paliar las carencias personales y sociales de personas en **situación de riesgo, vulnerabilidad y desprotección relacionadas con necesidades de atención personal y/o doméstica vinculada a la prestación social denominada Ayuda Domiciliaria.**

Se trata de un Servicio en el que la Administración local, a través de la Empresa o entidad adjudicataria, desplaza el recurso de atención social al domicilio/medio del Usuari@, que es el eje de la atención, para la ejecución - a través de profesionales capacitados- de tareas de atención previstas y consideradas indispensables para la permanencia en el medio de la persona.

Es responsabilidad del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, a través de su Centro de Servicios Sociales, la información, valoración y asignación de intensidades, modalidades y actividades a prestar a l@s usuari@s a través del SAD Municipal.

2.1.- PERFIL DE USUARI@S.

Podrán ser usuari@s de la Ayuda Domiciliaria Municipal todas aquellas personas que precisen de las prestaciones que ofrece el servicio para mejorar las condiciones de vulnerabilidad social, física o psicológica contempladas en el Servicio y reúnan los requisitos establecidos por el Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

Por ser un servicio de gestión pública local, va dirigido a toda la población que presente necesidades valoradas técnicamente por los Servicios Sociales Municipales como susceptibles de ser cubiertas a través de las prestaciones propias de la ayuda domiciliaria municipal, siempre que residan en el municipio.

Con carácter general podrán ser usuari@s de ayuda domiciliaria:

- **Personas valoradas por los Servicios Sociales en situación de riesgo y/o vulnerabilidad** en razón de causas sanitarias o sociales o aquellas que se encuentren en situación de desprotección social.
- **Personas mayores que vivan sol@s o con otra persona mayor** y con dificultades de apoyo en el su ámbito socio-familiar.
- **Familias**, con necesidades especiales y/o dificultades para la atención de menores o personas con discapacidad/dependencia en ausencia temporal o incapacitación parcial del o l@s tutores responsables.
- **Población en general con dificultades físicas, psíquicas o sensoriales** que precisen de una tercera persona para mantener su autonomía personal durante un periodo de tiempo determinado o por dificultades coyunturales sobrevenidas de sus cuidadores.

2.2.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

2.2.1. FRANJAS HORARIAS DE PRESTACION DEL SERVICIO.

En la fijación de horarios se tendrá como referencia el establecido con carácter general, pero en todo caso se tendrán en cuenta las peculiaridades de l@s usuari@s a atender, procurando ajustar los horarios a las necesidades a cubrir y considerando igualmente el ajuste a los períodos estacionales (verano e invierno).

Con carácter general los horarios serán los siguientes:

- a) Levantamientos: se efectuará antes de las 10:30 horas.
- b) Acostamientos: se efectuará entre las 20 y las 22 horas.
- c) Comidas: entre las 13 y las 15 horas.
- d) Cenas: entre las 19:30 y las 21:30 horas.
- e) Acompañamientos al médico u otros lugares previstos y autorizados por los Servicios Sociales: en el día/s y hora/s establecidos al efecto.
- f) El resto de las actividades podrán realizarse dentro de la franja horaria de cobertura del servicio que resulte más adecuada.

2.2.2. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El SAD se prestará de manera general en el entorno y domicilio que se determine como residencia habitual del usuari@. No obstante cuando una persona usuaria precise ser atendida por sus hijos u otros familiares, y rote periódicamente por los domicilios de éstos, podrá dispensarse en los mismos siempre que se encuentren en el término municipal.

Para la prestación del SAD, así como para su supervisión, la persona usuaria deberá facilitar el acceso al domicilio del personal destinado a tales fines. En las situaciones en las que se considere necesario para la prestación del Servicio, la Entidad gestora se hará cargo de la tenencia de copia de llaves de un domicilio, previa firma de conformidad del usuario o familia de la entrega de llaves, debiendo disponer de las debidas garantías para su custodia.

En el caso de hospitalización de un/a usuari@ del Servicio, se podrá autorizar la prestación del servicio en el ámbito hospitalario por parte del Trabajador/a Social del Centro de Servicios Sociales.

2.2.3. ATENCIONES A PRESTAR EN EL SERVICIOS DE AYUDA DOMICILIARIA.

➤ **ATENCIÓN DOMÉSTICA.**

Dirigida fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres, como apoyo a la autonomía personal y unidad de convivencia.

Incluye las siguientes tareas:

A) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

- Limpieza cotidiana y general de la vivienda: limpieza habitual y ordinaria (barrido y fregado de suelos, limpieza del polvo, de sanitarios, de cocina, incluye la realización de la cama del/la usuari@ y cambio de ropa de cama siempre que sea preciso), para su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad.
- Limpiezas extraordinarias y no periódicas: relacionadas con limpiezas profundas del domicilio en todos o algunos de sus espacios, si así se considerase y/o previas a la implantación de tareas periódicas, cuando la vivienda se encuentra en malas condiciones de higiene y no es posible una atención adecuada sin realizarla.

B) Relacionadas con el vestido y ropa de hogar:

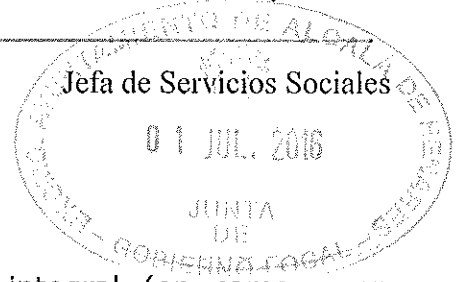
- Lavado, planchado y ordenación en general de la ropa dentro del hogar.

Quedan excluidas en la atención doméstica:

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

➤ **ATENCIÓN PERSONAL.**

Planteada para promover y mantener la autonomía personal, y/o fomentar hábitos y habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia en el domicilio y en su relación con el entorno social.



Incluye las siguientes tareas:

A) Relacionadas con la atención e higiene personal:

- Higiene personal o apoyo en higiene personal integral (en cama o en ducha/baño).
- Tareas domésticas relacionadas con la atención e higiene personal: recogida de habitación (cambio de sábanas, ventilación, dejar en orden y recoger en la habitación los objetos y productos utilizados) y recogida del cuarto de baño, en su caso; Lavar ropa personal, de cama y aseo; Tender; Planchar.
- Ayuda en el vestir.
- Apoyo y entrenamiento de la orientación temporo-espacial.
- Planificación, mantenimiento y educación en hábitos de higiene.

B) Relacionadas con la alimentación:

- Compra de alimentos y otros productos básicos (con coste a cargo del/la usuari@ con carácter general).
- Preparación de alimentos en el hogar (recetario básico con adaptación a necesidades alimenticias de la persona). Incluye recogida posterior cocina.
- Ayuda en la ingesta de alimentos.
- Control de alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

C) Relacionadas con la movilidad y desplazamientos:

- Ayuda para levantamiento y acostamiento.
- Ayuda para realizar cambios posturales, movilidad y ejercicios de mantenimiento de condiciones físicas adecuadas.
- Apoyo para la movilidad dentro y/o fuera del hogar.
- Acompañamiento fuera del hogar cuando resulte imprescindible para posibilitar la participación del usuario en actividades de carácter sanitario, educativo, terapéutico-social.

D) Relacionadas con cuidados especiales:

- Colaboración en el control de administración de tratamiento médico (en coordinación con Equipos de Salud): vigilancia, recordatorio, suministro de medicación
- Apoyo y atención en situaciones de especial dependencia o de especial vulnerabilidad.
- Adiestramiento en la realización de las actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico, en el fomento de hábitos de higiene y de orden y en la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas, que potencien la autonomía del/la usuari@.

Quedan **excluidos en la atención personal:**

- ❖ Los de carácter sanitario, rehabilitador y, en general, todos aquellos que impliquen por parte del auxiliar domiciliario una capacitación específica distinta a la requerida para la realización de sus funciones. Las atenciones sanitarias serán proporcionadas por la red normalizada de salud.
- ❖ Los acompañamientos a la calle cuando no sea posible habilitarlos o no se dispongan los medios que faciliten el traslado y/o existan barreras arquitectónicas que pongan en riesgo tanto la seguridad de la persona usuaria como de la persona auxiliar.

➤ **AYUDA EN LA VIDA FAMILIAR Y SOCIAL.**

Incluye las siguientes tareas:

- Actividades de acompañamiento o entretenimiento dentro del domicilio.
- Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
- Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.
- Actividades de respiro familiar

➤ **ATENCION A FAMILIAS.**

Incluye las siguientes tareas:

- Apoyo y refuerzo a todos los aspectos de la relación humana y social normalizada, conducentes a posibilitar la permanencia en el medio o en su entorno familiar y afectivo de menores y personas con discapacidad y/o dependencia en programas de respiro o resolución de problemas familiares a través de un apoyo puntual y concreto de las tareas ordinarias del Servicio.
- Atención y cuidado de menores, tanto en el entorno del hogar como en acompañamientos a centros escolares, de ocio, sanitarios y otros.
- Acompañamiento a grupos de menores, cuyos padres o cuidadores principales participen en actividades grupales, tanto formativas como de atención, que forman parte de los programas municipales. La ratio de atención será de 1 Auxiliar por cada 3 menores de 6 años y 1 Auxiliar por cada 7 niños mayores de 6 años.
- Apoyo temporal al padre, madre o familiar que atienda a los menores en caso de enfermedad, convalecencia, hospitalización, o cualquier otra por prescripción y/o intervención social del Centro de Servicios Sociales.
- Apoyo en la atención familiar en casos de desinstitucionalización, y/o abandono familiar.
- Apoyo temporal a cónyuges/ tutores/cuidadores que atienden personas con dependencia en casos de crisis sobrevenida por enfermedad, convalecencia, hospitalización o cualquier otras por prescripción y /o intervención social del Centro de Servicios Sociales.

Quedan **excluidas del Programa de Atención Domiciliaria Municipal con carácter general**, las siguientes atenciones:

Jefa de Servicios Sociales

- ✓ La realización de aquellas tareas que suponen riesgo físico para el auxiliar domiciliario o un peligro para su salud, de acuerdo a la legislación laboral vigente.
- ✓ La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- ✓ El cuidado y atención de animales de compañía.

Con carácter general el material o utillaje necesario para la realización de las tareas que anteriormente se mencionan, serán por cuenta y cargo del usuari@, excepto aquellos utensilios que deba utilizar el auxiliar domiciliario para su propia seguridad, tales como guantes, mascarillas, batas de trabajo y similares.

2.3.- MODALIDADES DEL SERVICIO.

Será la establecida en las condiciones del Programa de Ayuda Domiciliaria Municipal:

1. **Servicio ordinario:** se prestará de lunes a viernes de 7 a 22 horas y los sábados desde las 7 hasta las 15 horas.
2. **Servicio extraordinario (fines de semana y festivos):** con carácter extraordinario, se podrán conceder horas festivas en aquellos casos que determinen los Servicios Sociales municipales dada su necesidad. Se entiende por festivo: sábados desde las 15 horas hasta las 22 horas, y desde las 7 de la mañana hasta las 22 horas de los domingos y los festivos estipulados en el calendario laboral nacional, autonómico y local y el 24 y 31 de diciembre.

El servicio en festivos se reducirá a las prestaciones imprescindibles para la correcta atención del/la usuari@. En cualquier caso, el Ayuntamiento especificará las atenciones que serán realizadas en esos días, atendiendo a las circunstancias personales y familiares de la persona usuaria.

En todo caso y en la atención de casos valorados como de extrema necesidad o urgencia y/o los vinculados a intervenciones de alta vulnerabilidad socio-sanitaria l@s Técnico@s de Servicios Sociales podrán prescribir atenciones específicas con carácter provisional y vinculado a la valoración de la situación planteada y propuesta de alternativas posteriores.

2.4.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

Es competencia del Ayuntamiento la información, valoración y asignación de intensidades y modalidades en la atención de l@s usuario@s del SAD. L@s técnico@s de Servicios Sociales podrán, a efectos de información complementaria de la propuesta técnica, requerir la valoración por parte de la Empresa de la

Jefa de Servicios Sociales

propuesta de ejecución del Servicio gestionado, que tendrá carácter no vinculante. Se tratará de considerar las condiciones del entorno y del/la usuari@ en que va a tener que desarrollarse el servicio prescrito (incluyendo la prevención de riesgos laborales según la legislación vigente) recabando o contando previamente con los datos complementarios necesarios. En caso de valoración por el personal Técnico del Ayuntamiento de urgencia social, se podrá requerir la visita conjunta de los y las profesionales del Adjudicatario y de Servicios Sociales, para valorar el alta urgente de un servicio.

El presente apartado (2.4 - Organización del Servicio) contiene las instrucciones de funcionamiento del Servicio a ejecutar obligatoriamente por el adjudicatario, que se incluyen en el Manual de Funcionamiento del Programa de Ayuda Domiciliaria Municipal y forman parte de las obligaciones de ejecución de la Empresa.

A) ALTA EN EL SERVICIO.

El Departamento de Servicios Sociales Central determinará en la Orden de alta del servicio las instrucciones correspondientes para su puesta en marcha, a través de los medios electrónicos y telemáticos establecidos. Para casos excepcionales se utilizará cualquier otro medio por el que pueda quedar constancia de la Orden.

Los Servicios se plantearán de la forma siguiente:

- **Nº de horas fijas /mes** que contemplen los servicios a dispensar de forma continuada con la calendarización prevista (días/semana).
- **Nº de horas discontinuas** que incluyan tareas de forma no continuada (establecidos en nº máximo mes en la concesión del Servicio pero que se facturarán cuando se ejecuten).
- **Nº de horas fijas/ mes de servicios extraordinarios (fines de semana y festivos)**

Las horas de concesión/dispensación del servicio (fijas/mes) serán facturables, incluyendo posibles anulaciones del usuario o coincidencia con festivos, suspendiéndose la facturación exclusivamente por las causas previstas en suspensiones, provisionales o definitivas.

Las horas de los servicios de prestación discontinua o no continuada se facturarán en el periodo ejecutado, teniendo en cuenta el límite de horas establecido en la concesión.

En el Documento de **Orden de Alta** se determinará, al menos:

- Datos de identificación de la persona usuari@ del Servicio.
- Servicio concedido: Número de horas aprobadas, periodicidad y modalidad (ordinarios y/o extraordinarios).

Jefa de Servicios Sociales

01 JUL 2016

- Atención planteada.
- Participación económica del/la usuari@ y del Ayuntamiento en el coste del servicio.

L@s Técnic@s del Centro de Servicios Sociales pondrá en conocimiento de la Entidad adjudicataria los aspectos, actitudes o informaciones que sean relevantes al caso, con objeto de que sean adoptadas medidas que eviten a sus trabajadores/as posibles riesgos laborales.

A lo largo de la vida de la prestación del servicio al/la usuari@ podrán autorizarse por el Centro de Servicios Sociales servicios puntuales cuya vigencia será siempre provisional o vinculada a una actuación prevista.

En el caso de Modificaciones del Servicio que alteren las condiciones estipuladas en el Alta del mismo se llevará a cabo el procedimiento establecido en dicho apartado.

El inicio del servicio estará supeditado al tipo de valoración realizada y que se expresará en el Alta notificada a la empresa:

- ❖ **Alta Normalizada u ordinaria del Servicio** se producirá en un **plazo máximo de 7 días hábiles** desde la notificación del mismo a la Empresa adjudicataria.
- ❖ **Alta Urgente o inmediata prestación del servicio** se producirá en un **plazo máximo de las 24 horas** siguientes a la recepción de la Orden de Alta, pudiendo extenderse hasta el día siguiente hábil en el supuesto de que el vencimiento de las 24 horas coincida con día festivo

El alta efectiva del servicio tendrá efectos a partir de la conformidad del/la usuari@ en los siguientes documentos a entregar por la Entidad:

- **Notificación** de la resolución positiva a la solicitud del Servicio, aportación del/la usuari@ al coste del mismo y confirmación de datos bancarios para su conocimiento y conformidad.
- **Documento contractual** con la entidad prestadora del Servicio, en el que se expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo. El contenido del mismo será validado por el Departamento de Servicios Sociales y contará con los datos siguientes: Identificación de las partes - Fecha de alta del Servicio - Características particulares de la modalidad de servicio (horario y organización de tareas)- Constancia de Entrega y custodia de llaves (en su caso).

El adjudicatario deberá custodiar el documento contractual así como las actualizaciones o modificaciones sustanciales en las condiciones de prestación del servicio, mientras éste permanezca en alta y el tiempo legalmente establecido posterior a la baja. Dicho documento podrá ser requerido por el Ayuntamiento en cualquier circunstancia.

La entidad adjudicataria comunicará el inicio efectivo de la prestación al Centro de Servicios Sociales, utilizando el medio de comunicación y los documentos de tramitación establecidos.

Jefa de Servicios Sociales

Al inicio de cada servicio, en el caso de dificultad, conflicto o imposibilidad de ejecución de parte de las condiciones prescritas, el Adjudicatario deberá notificarlo en un **plazo máximo de 15 días** y remitir una propuesta de adecuación del mismo o imposibilidad de su realización. Si no es posible la ejecución del Servicio en las condiciones establecidas, el Adjudicatario remitirá la suspensión temporal del servicio, informando al/la usuari@ y al Técnico municipal de referencia, que valorará la resolución a tomar.

B) INICIO DE LA PRESTACIÓN. CONTACTO CON EL/LA USUARIO/A.

La Entidad adjudicataria (a través de la figura del/la responsable de la oficina municipal) contactará con la persona usuaria mediante llamada telefónica, para organizar el día/hora de la entrevista de presentación del Auxiliar de Ayuda a Domicilio que realizará el servicio. La misma deberá realizarse en el domicilio del/la usuari@, preferiblemente con la presencia de un familiar.

El responsable del servicio y la Auxiliar del mismo, deberán ir debidamente identificadas/os de acuerdo con las especificaciones que este Pliego señala.

Con carácter obligatorio se facilitará al/la usuari@ la siguiente documentación:

- **El Manual de acogida**, en el que la Empresa Adjudicataria facilitará información a la persona usuaria y a su familia, sobre el funcionamiento, características del servicio y sus derechos y responsabilidades como receptor del mismo.
- **El documento de resolución de la solicitud del Servicio** con la concesión correspondiente para su conformidad por parte del/la usuario/a y remisión al Departamento de Servicios Sociales.
- **Documento contractual** con la entidad prestadora del Servicio en el que se expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo.

MODIFICACION DE LOS SERVICIOS. INCIDENCIAS, AUSENCIAS DOMICILIARIAS, SUSPENSIONES, REINICIOS Y BAJAS EN EL SAD.

Todas las situaciones que alteren el desarrollo del servicio y las incidencias surgidas en su ejecución deberán ser consignadas en la Base de Datos y expediente del/la usuari@ y comunicadas, por parte de la Entidad adjudicataria, al Centro de Servicios Sociales de forma que sirvan de soporte justificativo ante valoraciones, propuestas, o aclaraciones en la facturación o reclamaciones de l@s usuari@s, entre otras.

No se considerarán incidencias o situaciones objeto de comunicación los ajustes organizativos del servicios que no alteren los objetivos del mismo o no modifiquen aspectos sustanciales o relacionados con el coste del mismo.

MODIFICACION DE LOS SERVICIOS EN ALTA.-

Se consideran modificaciones del Servicio en situación de alta aquellas que alteran las tareas y servicios comprometidos en la concesión y/o supongan el aumento o disminución de los importes a facturar establecidos en el Servicio a prestar. Para su ejecución requerirán la orden de modificación del Centro de Servicios Sociales con la notificación correspondiente y posterior modificación del contrato del Servicio.

Las modificaciones contemplarán las **circunstancias sobrevenidas al/la usuari@ o producto de la evaluación o seguimiento del mismo**, y, por tanto, supongan o propongan un cambio en las condiciones acordadas en la concesión.

Las modificaciones podrán tener lugar:

a) A propuesta de Centro de Servicios Sociales: como consecuencia del seguimiento y evolución de la persona usuaria del servicio

b) A demanda del/la usuari@: La empresa remitirá al mismo o a sus familiares al Trabajador Social de referencia del Centro de SS para su valoración y posterior concesión o denegación.

c) A demanda de la Empresa: Por evaluación y seguimiento de los casos o razón de circunstancias sobrevenidas y/o de carácter urgente. Se comunicará a través de comunicación interna al Trabajador Social de referencia del caso o, en función de la gravedad, al Coordinador del Centro de Servicios Sociales para la valoración y toma de medidas provisionales.

Estas modificaciones se elevarán a través de comunicación interna, requiriendo en todos los casos la aportación de un informe del desarrollo del servicio por parte de la Entidad y, en su caso, de la situación y/o de las circunstancias que aconsejan las modificaciones a valorar por el Centro de Servicios Sociales.

Sobre lo solicitado se dictará resolución positiva o negativa que se notificará al/la usuari@ y a la Empresa adjudicataria. En el caso de ser positiva se llevarán a cabo las notificaciones similares a las de la Concesión y alta del Servicio.

En el caso de que la situación de carácter urgente se produzca fuera del horario laboral del Centro se habilitará una atención transitoria a espera de la comunicación al Centro de Servicios Sociales.

□ AUSENCIAS DOMICILIARIAS.-

Se producen cuando la persona usuaria *no está presente en el domicilio, en el horario establecido para la prestación del servicio con o sin previa comunicación al Ayuntamiento ni o a la Entidad adjudicataria* (se asimilará a ausencia domiciliaria la negativa a abrir la puerta).

Será procedimiento obligatorio en todos los casos en los que se desconozca la razón de ausencia del/la usuari@, la activación del Protocolo

Jefa de Servicios Sociales

01 JUL 2016

de actuación establecido para estas situaciones. Estas actuaciones tendrán consideración de incidencias a notificar al Departamento de Servicios Sociales.

Con carácter general, las anulaciones particulares del/la usuari@ o las ausencias no justificadas del/la mismo/a se **facturarán en su totalidad al/la usuari@**. Se mantendrá la facturación ordinaria (porcentajes de financiación del coste del servicio) cuando las ausencias se produzcan por ingresos hospitalarios menores a 5 días.

□ **SUSPENSIONES TEMPORALES.-**

Situación en la que, a solicitud de las personas usuarias del servicio, por estimarlo el/la técnic@ de Servicios Sociales o a propuesta de la Empresa adjudicataria, se interrumpe la prestación del mismo sin que esto suponga la baja del Servicio.

Se considerarán **causas de suspensión temporal** del servicio las siguientes:

- a) La ausencia temporal del domicilio superior a 5 días e inferior a 2 meses.
- b) La situación de incumplimiento de las tareas y objetivos del servicio, relacionados con impagos de la aportación y reiteración de ausencias no programadas.
- c) La imposibilidad de ejecución de las tareas según las condiciones prescritas: en el caso de dificultad, conflicto o imposibilidad de ejecución de parte de las condiciones prescritas tanto al inicio como en el desarrollo del Servicio.
- d) La constatación de posible riesgo de los profesionales que prestan el servicio o alteración grave de la normativa de riesgos laborales del mismo, que deberá estar acreditada en el informe correspondiente del Servicio de Riesgo Laboral de la Empresa adjudicataria.
- d) Cualquier otra causa que dificulte o impida temporalmente el normal funcionamiento del Servicio, previa acreditación de esta circunstancia.

La situación de suspensión del servicio tendrá un **plazo máximo de 2 meses**. Finalizado este periodo y resuelta la situación objeto de la suspensión, si persisten las circunstancias que motivaran el alta en el servicio, se reactivará la atención inicialmente en las condiciones en las que se venía realizando, salvo modificación de los Técnicos de Servicios Sociales.

Si transcurrido este plazo no existiera resolución alguna, la Entidad Adjudicataria procederá a notificar la Baja definitiva del Servicio al Departamento de Servicios Sociales, quién lo comunicará al/la usuari@ y/o su familia.

Durante el periodo de suspensión **no se facturará coste alguno ni al Ayuntamiento ni al/la usuari@**. Los servicios en suspensión temporal figuraran en documento anexo a la factura mensual especificando la fecha de suspensión y la causa de la misma, así como -en su caso- la notificación de reinicio del servicio.

□ **REINICIOS DEL SERVICIO.-**

El plazo de reinicio ordinario se efectuará como máximo en un plazo de 7 días naturales, salvo situaciones de vulnerabilidad social cuyo reinicio podrá ser inmediato, y -en todo caso- en las condiciones en las que se venía realizando.

BAJA.-

Conlleva el **cese definitivo del SAD** por alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Fallecimiento.
- b) Superar los 2 meses de suspensión.
- c) Traslado permanente a Centros Residenciales.
- d) Cambios de domicilio permanentes fuera de la localidad.
- e) Renuncia expresa de la persona usuaria o de su representante legal.
- f) Ocultación o falsedad comprobada en los datos vinculados a la concesión de la prestación.
- g) Incumplimiento reiterado por la persona usuaria de alguno de los deberes exigidos para la prestación del Servicio de colaboración o contractuales que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio o por cualquier otra causa que imposibilite el normal funcionamiento del mismo.
- h) Por grave riesgo de los profesionales que prestan el servicio o alteración grave de comportamiento que afecta a la normativa de riesgos laborales acreditada en el informe correspondiente del Servicios de riesgo laboral de la Empresa adjudicataria.
- i) Por decisión y notificación del Ayuntamiento como entidad titular del servicio, en los que por razones objetivas sea desaconsejable la continuidad del Servicio.

En los casos en los que la persona usuaria o sus familiares comuniquen directamente a la Entidad adjudicataria su deseo de causar baja en el servicio, ésta deberá facilitar los medios para poner dicha situación en conocimiento del Departamento Central de Servicios Sociales (escrito de solicitud de baja) al que se acompañará el informe correspondiente de la Entidad adjudicataria, con mención expresa de ausencia de compromisos económicos pendientes o de devolución de préstamo de medios técnicos facilitados a través del Servicio. Será este Departamento el responsable de ordenar la baja a la Entidad y la correspondiente comunicación al/la usuari@.

2.5.- SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS Y COMUNICACIONES.

La Entidad Adjudicataria, en el desarrollo del servicio, **deberá comunicar** obligatoriamente las situaciones conocidas o detectadas a través de la ejecución del servicio y especialmente las siguientes:

- Detección de una situación de vulnerabilidad personal que altera sustancialmente el servicio.

Jefa de Servicios Sociales

- Necesidad de intervención con la persona usuaria más allá del propio servicio.
- Cualquier alteración, conflicto o incidencia de carácter grave que se produzca en el desarrollo de los Servicios.
- Activación de cualquiera de los Protocolos establecidos para situaciones excepcionales

Será de carácter obligatorio:

1. Seguimiento ordinario y de información.

Tiene como objeto facilitar el intercambio de información con la persona usuaria, de manera periódica añadiendo funciones de asesoramiento y prevención. Se tratará de contactos establecidos a través de llamadas telefónicas de información y/o visitas de seguimiento **dirigidas a mantener el contacto con las personas usuarias, interesarse por su estado y evaluar el funcionamiento del Servicio.** Igualmente proporcionarán informaciones de interés, para su seguridad y bienestar social y personal. **Se incluyen en estos seguimientos las actuaciones a desarrollar** en períodos temporales específicos: estivales, Navidades o similares.

El Adjudicatario prestará especial atención a aquellos servicios con usuari@s más vulnerables a las condiciones climáticas extremas, a condiciones de soledad sobrevenidas u otras situaciones que puedan provocar en determinados perfiles un incremento de su vulnerabilidad, diseñando y desarrollando actuaciones preventivas específicas y siguiendo los protocolos de actuación existentes (ej. Campaña de Prevención de los Efectos del Calor).

Igualmente el Adjudicatario participará con el Ayuntamiento en la difusión de información de interés para l@s usuari@s o comunicaciones oficiales, a través de cada servicio.

El seguimiento ordinario de la persona usuari@ del SAD se reflejará en un Informe anual que deberá remitir la Empresa Adjudicataria de cada un@ de l@s usuari@s, al Centro de Servicios Sociales. No obstante, *en cualquier momento de la intervención*, el Departamento de Servicios Sociales podrá requerir la emisión de un informe de seguimiento y evaluación de un servicio.

2. Seguimiento específico por vulnerabilidad social.

Tiene como objeto facilitar información y realizar acompañamiento a aquellos usuarios valorados como vulnerables, en riesgo o desprotección en razón a su edad, dependencia, carencia de familiares/red de apoyo o resunta incapacidad, intensificando la supervisión desde la Entidad Adjudicataria

Se deberá efectuar el seguimiento a través de visitas domiciliarias y evaluación del servicio con los auxiliares implicados en el mismo, además de con

Jefa de Servicios Sociales

01 JUL 2016

la persona usuaria, con el objetivo de supervisar la situación y transmitir una sensación de apoyo y confianza. Salvo que en los programas de atención se contemple una frecuencia distinta, este seguimiento se realizará con un **mínimo de seis meses**, proporcionando informes de seguimiento periódicos para garantizar la seguridad y bienestar social y personal del/la usuari@ objeto del seguimiento.

2.6.- ACTUACIONES DE EMERGENCIA.

Se considera como actuación de emergencia, aquella requerida ante el **riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno**, y que supone la movilización inmediata de recursos organizativos y personales para solucionar o paliar la situación.

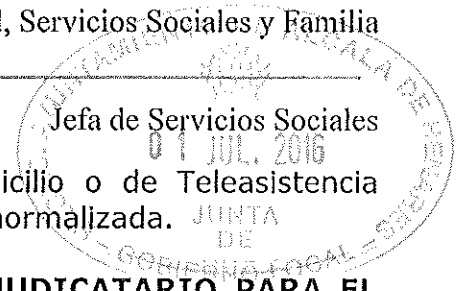
Este recurso se debe movilizar según la gravedad de la emergencia de la situación a atender y de manera complementaria a los recursos especializados públicos y privados que correspondan. Contemplará igualmente el procedimiento establecido en el **Protocolo de actuaciones de Emergencia en SAD del Departamento de Servicios Sociales**.

En todo caso, se deberá movilizar la actuación de emergencia en los siguientes supuestos:

- Cuando la empresa adjudicataria no haya podido acceder al domicilio ni mantener contacto con la persona usuaria ni con su familia.
- Ausencia de comunicación con la persona usuaria e imposibilidad de comunicación con su red habitual de contactos.
- Emergencia sanitaria o social del/la usuari@ y/o familiares convivientes.

En los casos de actuación ante emergencias que requieren movilización de recursos, propios o ajenos a la entidad, o que requieren el traslado de la persona atendida a un recurso especializado o a otro domicilio, se deberá comunicar al Centro de Servicios Sociales la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma, en un plazo no superior a las 48 horas. Esta comunicación se efectuará una vez estabilizada la crisis planteada, salvo que sea necesaria la intervención de los Servicios Sociales Municipales en su resolución.

El Adjudicatario deberá cumplir con las condiciones de intervención existentes en el **Protocolo de Actuación Coordinada entre el Servicio de Ayuda a Domicilio y el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria** ante la detección de situaciones de emergencia. Este Protocolo tiene por objeto prever posibles situaciones de emergencia socio-sanitario y su respuesta inmediata, que puedan darse en los domicilios de usuari@s del Sistema Municipal de Servicios Sociales,



detectados a través de los Servicios de Ayuda a Domicilio o de Teleasistencia Domiciliaria, principalmente fuera del horario de atención normalizada.

Clausula 3.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA/SERVICIO.

Corresponde al Ayuntamiento de Alcalá de Henares la dirección técnica de los trabajos que constituyen el objeto de contratación, en todas sus fases y la toma de decisiones en las opciones que se presenten en la ejecución de los mismos. La dirección del Servicio corresponderá al Técnico Jefe de Servicios Sociales y para el seguimiento técnico de la ejecución de las distintas tareas, el Ayuntamiento designará uno o más responsables entre el personal técnico del Departamento de Servicios Sociales. Dadas las características de la población beneficiaria, se considera indispensable que la prestación de los Servicios se desarrolle en un **clima de confianza y seguridad** que va más allá de la mera ejecución mecánica de las prestaciones.

La Entidad y el personal que presta la atención, deberán eludir todo conflicto personal con l@s usuari@s, informando expresamente a través de los canales de coordinación antes descritos, de todo incidente al Centro de Servicios Sociales, para que éste resuelva. En general, deberá realizar sus funciones con relación al/la usuari@, de conformidad a las reglas de buena fe y diligencia.

Además de las obligaciones contenidas en la normativa vigente de Contratos del Sector Público, se consideran **obligaciones específicas de la ejecución del Servicio:**

1.- ATENCION INDIVIDUAL: EXPEDIENTE PERSONAL.

De cada persona usuaria deberá existir un expediente personal en el que constará toda la información sobre el programa de atención que se siga con la misma, así como los informes correspondientes y las incidencias surgidas. Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición del Ayuntamiento en el caso en que sea preciso comprobar la atención prestada a los usuarios por así reclamarlo los usuarios o sus tutores. Dichos archivos estarán ajustados a la normativa vigente en materia de Protección de Datos.

2.- INFORMES, MEMORIAS Y DOCUMENTOS DE ACTIVIDAD DEL SERVICIO/PROGRAMA.

Se presentarán con carácter obligatorio los siguientes datos de evaluación del Servicio (Memorias):

- Al finalizar el primer semestre de año: Memoria cuantitativa. En los 20 días siguientes.
- Al finalizar el año/segundo semestre: Memoria Anual cualitativa y cuantitativa. En los 20 días siguientes.

Jefa de Servicios Sociales

01 JUL 2016

Se hará entrega de los informes y Memoria exigidos sobre la prestación del servicio efectuado, en formato y contenido que tengan como referencia inicial los parámetros establecidos por el Departamento de Servicios Sociales necesarios para un adecuado seguimiento y control de la prestación del servicio, a los que se podrán añadir los aportados por la Entidad en su Proyecto en el supuesto de que se consideran de interés por el Centro de Servicios Sociales.

No obstante, en cualquier momento el Departamento de Servicios Sociales podrá solicitar cuantos informes considere necesarios para la evaluación del Programa o Servicio.

Todos los documentos de trámite, documentación informativa (Manuales de Acogida, informativos, presentaciones, etc.), la documentación del Servicio (documentos generales, informes, memorias, publicaciones, etc.), Contrato del Servicio, carpetas o tarjetas identificativas o de identificación presencial y cualquier otro soporte, **se ajustarán a las condiciones establecidos por el Departamento de Servicios Sociales que facilitará** los requisitos que deban contener supervisándolo antes de su utilización.

En los medios a utilizar para la identificación y ejecución del Programa o Servicio y las tareas del mismo (cartel de las sedes del Programa o Servicio, Batas o indumentaria específica del Programa o Servicio, vehículos, etc.), así como en aquellos que formen parte importante del programa o Servicio **se utilizará siempre el Membrete oficial, Escudo, etc., identificativo que plantee la Concejalía** y/o el Departamento de Servicios Sociales, figurando en los mismos la Empresa/Entidad como Adjudicataria del Servicio siempre de menor tamaño que el logo o membrete oficial municipal.

En los soportes utilizados para la divulgación del programa o Servicio (cartelería, anuncios, papel, fichas, presentaciones, folletos y cualquier otro elemento) figuraran los datos de identificación municipal y del adjudicatario en modelo y forma que se indiquen por parte de l@s Técnic@s del Departamento de Servicios Sociales.

3.- EJECUCION Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO POR LA ENTIDAD.

Con el objeto de garantizar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato y ejercer la supervisión y el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la Administración en el Pliego de condiciones, **la Entidad aportará a su cargo un Coordinador Técnico** con dedicación específica y la formación acreditada para el ejercicio de las funciones encomendadas de representación de la Empresa/Entidad a los siguientes efectos:

- **Supervisar y controlar el cumplimiento de las obligaciones** vinculadas al desarrollo del Servicio/Programa y específicamente las correspondientes a la Ley de Riesgos Laborales y las obligaciones derivadas de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.
- **Informar** al Departamento de Servicios Sociales sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y

Jefa de Servicios Sociales

facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma

- Recibir y ejecutar las indicaciones que el Departamento de Servicios Sociales estime oportuno impartir en relación con la prestación del Servicio con las atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo.
- Colaborar con el departamento de Servicios Sociales en todos aquellos aspectos en los que éste pida su colaboración, siempre y cuando estos estén relacionados con el objeto del presente contrato.

El Responsable **Coordinador/a de la Entidad del Programa/Servicio** ejercerá las funciones de enlace y representación con el Ayuntamiento del Servicio y de su personal y desarrollará, entre otras, las siguientes funciones:

- **Coordinar y preparar el Plan Operativo de puesta en marcha del Programa o Servicio:** espacios, organización, soportes y documentos, diseño de soportes informativos, etc. en coordinación con l@s Técnico@s de Servicios Sociales.
- **Coordinar y ejecutar la supervisión general de las actividades** del Proyecto y la administración de los recursos del mismo y ejecutar las acciones necesarias para la implementación del Proyecto.
- **Someter a consideración** del Responsable municipal acciones conducentes a mejorar los aspectos técnicos y/o procedimentales y normativos en la gestión del Programa o Servicio. Diseñar y proponer alternativas organizativas y de diseño tendentes a la mejora del desarrollo del Programa o Servicio.
- **Dirigir, coordinar y supervisar las actividades** de otros consultores o empresas contratados o implicados en algunas de las actuaciones previstas para el desarrollo de los diversos componentes del Programa o Servicio.
- **Cumplir y hacer cumplir los diseños y procedimientos establecidos** para el Programa o Servicio y resolver problemas que afecten la marcha del mismo.
- **Coordinar, supervisar y hacer el seguimiento del Equipo de profesionales** del programa/servicio. Supervisar la ejecución de las actuaciones planificadas en cada uno de los niveles de atención (individual/familiar, grupal, comunitaria) y en las actividades del Programa o Servicio.
- **Supervisar la calidad de la atención prestada al usuario/a/familia** y a l@s Técnico@s de Servicios Sociales. Establecer proyectos de calidad en la atención al/la usuari@ y de soporte a los profesionales.
- **Traslado a los/as Técnico@s de Servicios Sociales** los datos e información sobre los/as usuarios/as correspondientes al Programa o Servicio y sobre la marcha general del programa/servicio que precisen.

Jefa de Servicios Sociales

- o **Diseño y entrega de la Memoria Semestral y Anual del programa/servicio**, así como cualquier otro documento/informe relacionado con el desarrollo del Servicio, siguiendo las orientaciones del Departamento de Servicios Sociales.
- o **Coordinar actuaciones con los distintos programas y actividades** del Departamento de Servicios Sociales o de ámbito local y municipal, en actuaciones propuestas por l@s Técnico@s de Servicios Sociales.

Este personal puesto a disposición de la prestación del servicio objeto de este pliego, no simultaneará su actividad dentro del mismo horario con otros servicios o actuaciones de la empresa adjudicataria, **considerando esta figura de relevancia en la ejecución del contrato, como representante y ejecutor del Programa adjudicado a la Empresa o Entidad.**

Clausula 4.- CLAUSULAS SOCIALES: CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCION.

En materia de Servicios y Programas de Servicios Sociales se considera de importancia, en el desarrollo de los contratos, algunos aspectos sociales que se entienden relevantes tanto para los ejecutores del contrato y sus usuari@s como para l@s ciudadan@s del Municipio.

Se consideran *condiciones de carácter social de obligado cumplimiento* en desarrollo del contrato las siguientes:

- o **El cumplimiento de las condiciones de aplicación establecidas en el Convenio colectivo que resulte de aplicación al contrato.** El incumplimiento de esta medida será causa de resolución del Contrato.
- o **La utilización del lenguaje inclusivo** en toda la documentación, publicidad, imagen o materiales que se precise para la ejecución del contrato y los que se aporten al/la usuari@, fomentando la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad. Igualmente se deberá considerar la adaptación específica de la información referida a las necesidades de las personas mayores o con diversidad funcional.
- o **Formación de l@s trabajadores/as adscritos al Programa o Servicio** en diversos ámbitos generales y específicos: formación vinculada a la ejecución del contrato, formación específica sobre derechos en materia de igualdad, formación específica en diversidad y de derechos de las personas con diversidad funcional. Al inicio del contrato, la Entidad adjudicataria deberá presentar la planificación de la formación correspondiente e igualmente la ejecución de las acciones formativas emprendidas.
- o **Participación en las acciones de Prácticas de formación de las profesiones relacionadas con la actividad del Programa o Servicio**, posibilitando el desarrollo de los acuerdos de prácticas y colaboración con

Jefa de Servicios Sociales

las Entidades formativas y Universidades que el Departamento de Servicios Sociales conviene a estos efectos.

- o **Participación en las acciones de Prácticas laborales y otras actuaciones de integración laboral** desarrolladas por la concejalía de Acción Social ya sea de forma directa o conveniada en relación a los perfiles profesionales del Programa o Servicio.

El incumplimiento de las obligaciones contenidas en esta cláusula pueden ser objeto de sanciones graves o resolución del Contrato. Igualmente en el desarrollo positivo y proactivo de las mismas por parte de la Entidad también se considerarán como mención específica de buena gestión en aquellas Certificaciones de Servicios que solicite la Empresa adjudicataria en el desarrollo del Servicio.

Cláusula 5.- MEDIOS EXIGIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El adjudicatario deberá contar con la totalidad de los medios personales y materiales, necesarios para llevar a cabo la gestión del Programa o Servicio, las tareas señaladas en este Pliego y en las condiciones establecidas en el mismo.

5.1.- MEDIOS PERSONALES.

Los medios humanos que sea preciso contratar para la ejecución del objeto del presente contrato serán por cuenta del Contratista, siendo de su exclusiva responsabilidad el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales, sin que en ningún caso exista vinculación alguna de este personal con el Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

En ningún caso ni circunstancia, la existencia de este contrato supone relación laboral alguna entre el Adjudicatario o su personal y el Ayuntamiento de Alcalá de Henares. Dicho personal dependerá, exclusivamente, del Adjudicatario sin que el Ayuntamiento de Alcalá de Henares asuma ningún tipo de responsabilidad al respecto. En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal, con ocasión de la prestación del Servicio, el Adjudicatario cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes, bajo su responsabilidad, sin que esta alcance en modo alguno al Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

Sin perjuicio de la dotación de personal que la Empresa estime necesario para la correcta ejecución del trabajo, el Adjudicatario dispondrá del siguiente equipo mínimo estable durante toda la duración del contrato y que deberá responder al perfil que así mismo se indica:

- **1 Responsable del Servicio,** ubicado en la sede local, y con la experiencia acreditada para el desempeño de las funciones de gestión de los servicios

Jefa de Servicios Sociales

ordenados, el seguimiento de los mismos y las actividades derivadas de la atención del Servicio. Asumirá y dará las órdenes oportunas al personal de ejecución directa con el objeto de cubrir las prestaciones que determinen los Técnicos de Servicios Sociales, en soportes y documentos acordados previamente y en las condiciones establecidas en el Manual de funcionamiento del Servicio. Será el profesional de referencia para l@s usuari@s en los procesos de alta y evaluación de los servicios, así como de la detección e intervención en incidencias o situaciones de riesgo o emergencia. A estos efectos y como profesional referente del Servicio en la atención directa, deberá contar con un teléfono móvil con acceso a conexión a internet.

- **Ayudante de Coordinación** ubicado en la sede local, con la experiencia acreditada para el desempeño de las funciones que le corresponden en la gestión organizativa de las tareas y servicios a organizar. Igualmente será la referencia de contacto con l@s usuari@s y sus familias a los efectos de quejas, informaciones, consultas, etc., en relación a los servicios en alta.
- **Auxiliares en nº suficiente para la ejecución de los servicios a prestar.** Con la experiencia y formación suficiente para el desempeño de las funciones profesionales.
- La empresa adjudicataria aportará el personal contratado y formado para posibles sustituciones o aumento de las necesidades del servicio.

El Adjudicatario se compromete a cuidar de la correcta presentación del personal a su cargo, así como a retirar, temporal o definitivamente, aquell@s trabajadores/as que no sean idóne@s o cuya evaluación desfavorable suponga un riesgo de deterioro de calidad del servicio.

El personal puesto a disposición de la prestación del servicio objeto de este pliego, no simultaneará su actividad dentro del mismo horario con otros servicios o actuaciones de la empresa adjudicataria.

La Entidad adjudicataria estará obligada a la subrogación en los derechos y obligaciones laborales del anterior adjudicatario (Anexo I de este Pliego) al que le será igualmente de aplicación los derechos económicos y sociales contenidos en el **Convenio para el Sector de Ayuda a Domicilio de la Comunidad de Madrid.**

5.2.- MEDIOS MATERIALES.

La Entidad adjudicataria aportará la totalidad de los **medios y materiales** necesarios para la realización y desarrollo del Programa, entre los que se encuentran:

Ubicación del Servicio o Programa:

La entidad adjudicataria ubicará su **sede administrativa y organizativa** en el Municipio en el local aportado por el Ayuntamiento, sito en la C/Jacinto Verdaguer, 6-local A, o en su caso el que se establezca como sede del Servicio.

Jefa de Servicios Sociales

- La Entidad Adjudicataria deberá aportar **la totalidad del mobiliario necesario para la sede del Programa o Servicio** o en el caso de existiese aportación de mobiliario del Ayuntamiento completar (según inventario Anexo) el mobiliario necesario para la adecuada ejecución del Programa, así como mantener/reponer el aportado por el Ayuntamiento. Al inicio del contrato el adjudicatario tendrá que acondicionar la local sede del Servicio con aquellas reparaciones o acondicionamientos precisos (pintura, limpieza general, etc.) para su ocupación en condiciones por los profesionales y en su caso de los usuarios.

Los locales municipales deberán ser valorados por el adjudicatario en cuanto a las condiciones resultantes de la adjudicación precedente ya que en caso de incumplimiento de lo estipulado en su mantenimiento se producirá la reclamación oportuna al anterior adjudicatario en los derechos que le asisten al ayuntamiento. Una vez iniciada la licitación sin reclamación alguna los defectos o daños existentes serán asumidos por el actual adjudicatario.

- La Entidad adjudicataria se hará cargo de los gastos imputables correspondientes sobre la **Comunidad de Propietarios del inmueble** y el **mantenimiento** de las instalaciones utilizadas como sede (limpieza, reparaciones de pintura, fontanería, electricidad, carpintería y similares), correspondiéndole mantenerlo en perfectas condiciones.
- El Adjudicatario deberá contemplar las **medidas de seguridad** necesarias para tratar de evitar la comisión de actos vandálicos o robos en el local habilitado para el desarrollo del Programa, tales como instalación de alarmas o cualquier otro tipo de medidas disuasorias. Habilitará los medios para reponer con carácter inmediato el material sustraído.
- Se hará cargo igualmente de habilitar medios de seguridad específicos de documentación de usuarios (archivos etc.) y especialmente cuando custodie bienes de los usuarios (pertenencias o llaves de domicilio, etc.).
- La entidad adjudicataria aportará el cartel identificativo del Programa o Servicio cuyo diseño se acordará con el ayuntamiento.
- El adjudicatario aportará la Central telefónica o teléfono de referencia de la Sede con una tarificación que no sea especial y dispondrá de la organización y medios necesarios para garantizar la atención y contactos con los servicios y profesionales ubicados en la sede del Programa o Servicio tanto para los usuarios como para los Técnicos del Departamento de Servicios Sociales en los horarios de desarrollo del servicio.

❑ **Medios y materiales para la ejecución del Programa o Servicio:**

- ❖ Identificación de los Profesionales contratados para la ejecución del Programa: deberán contar con un carnet identificativo que facilite la identificación y que debe incluir como mínimo: fotografía reciente, nombre, apellidos y entidad prestadora del servicio.
- ❖ La totalidad del material de documental del servicio (documentos, soportes, etc.).

Jefa de Servicios Sociales

- ❖ El Adjudicatario dispondrá de medios económicos (caja disponible no inferior a 300 €) para facilitar compras urgentes y/o de primera necesidad en aquellos casos en los que l@s Técnic@s lo dispongan.
- ❖ **El Adjudicatario se hará cargo de la edición de los soportes y folletos informativos del Programa o Servicio así como de la Información específica del funcionamiento del Servicio para conformidad y conocimiento del/la usuari@ del mismo.**
- ❖ El Adjudicatario deberá suscribir a su cargo un **Contrato de Seguro específico para la Gestión del Servicio** y para la cobertura de los siguientes riesgos, como mínimo:
 - Daños en l@s usuari@s o en sus bienes que deriven del funcionamiento del Servicio y que deriven de la prestación de los Servicios del Centro tanto dentro como fuera de él.
 - Daños a las personas y a los bienes de terceros, a los profesionales y en general a cualquier persona dependiente del Servicio.
 - Daños al contenido o bienes materiales existentes para la prestación del Servicio, tanto de titularidad municipal como de la propia Entidad.

□ **Medios técnicos de la Gestión del Servicio o Programa.-**

- ❖ La totalidad del material técnico o tecnológico necesario para el desarrollo del Servicio o Programa , evaluado según las necesidades individuales y la tipología de los Profesionales contratados para la ejecución del Servicio, siendo obligatoria la dotación mínima siguiente:
 - **Ordenador y correo electrónico por profesional**
 - **Escáner**
 - **Conexión a internet**
- ❖ El Adjudicatario, como encargado del tratamiento de los datos personales de los usuarios/as, deberá disponer de un **Programa informático** en la que queden recogidos todos los datos de identificación, condiciones del servicio e incidencias, manteniéndose en todo momento actualizada para garantizar la inmediata transmisión de datos, así como la elaboración de informes, la Memoria semestral y anual del Programa o favorecer las inspecciones que pueda realizar el Ayuntamiento en relación con el funcionamiento del Programa. Todos los archivos, al contener datos de carácter personal y constituirse el Adjudicatario en **encargado del tratamiento de los datos**, deberán seguir las obligaciones derivadas de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

Jefa de Servicios Sociales

01 JUL. 2016

Clausula 6.- UTILIZACIÓN DE LA INFORMACION, DATOS, SOPORTES Y MATERIALES TÉCNICOS DEL PROGRAMA O SERVICIO.

El Adjudicatario no podrá mantener relación institucional, hacer declaraciones a medios de comunicación o entregar documentación o datos sobre temas concernientes al contrato sin la autorización del Departamento de Servicios Sociales. Ni el Adjudicatario ni sus trabajadores afectos a la ejecución del Servicio podrán en ningún caso mantener relación alguna con instancias oficiales públicas o privadas o medios de comunicación, publicaciones, ni asistir a cursos, conferencias, seminarios o similares en calidad de ponentes sin permiso expreso o previo del Departamento de Servicios Sociales sobre materias relacionadas con la prestación del servicio. Esta prohibición persistirá aun cuando haya finalizado la ejecución del contrato.

La elaboración y publicación de estudios o cualquier otro trabajo que el adjudicatario del contrato desee llevar a cabo utilizando información obtenida como consecuencia de la prestación del servicio, así como la difusión del servicio o sus actividades por cualquier medio, necesitará la previa autorización de la Concejalía de Servicios Sociales.

De otra parte, cuando la Entidad o el equipo técnico de la empresa adjudicataria del contrato encargado de la atención, elaboren alguna publicación (o publiquen artículos en revistas científicas o de otro tipo), incluso de la Entidad o interna, o participen con ponencias o comunicaciones en Seminarios, Congresos, Jornadas, etc. en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo, en el marco del presente contrato, así como cuando organicen actos o eventos relacionados con sus actividades, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Concejalía así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación con la Concejalía de Servicios Sociales mediante el presente Contrato.

La documentación, publicaciones y soportes informáticos que utilice y/o aporte la Empresa/Entidad para el desarrollo del Programa, estarán en todo momento a disposición del Departamento de Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Alcalá de Henares y cualquier utilización con fines distintos a los habituales deberá contar con la autorización previa de la Concejalía responsable de Servicios Sociales.

A la finalización del Contrato los materiales y documentos técnicos que se indique y específicamente los que contengan datos de los usuarios deberán ser entregados a la Concejalía responsable del Departamento de Servicios Sociales, no pudiendo la Entidad o Empresa adjudicataria disponer, en modo alguno, de los mismos.

Jefa de Servicios Sociales

Clausula 7.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas, **guardarán secreto profesional** sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

Asimismo, deberá asegurar y justificar documentalmente, la adopción de medidas y procedimientos que salvaguarden la discreción y confidencialidad con relación a informaciones y documentos, asumiendo las responsabilidades que se pudieran derivar del incumplimiento de esta necesaria confidencialidad en todos los ámbitos del servicio.

El adjudicatario se compromete a no dar información y datos proporcionados por la Administración para cualquier otro uso no previsto en el presente pliego.

El incumplimiento de las determinaciones contenidas en esta cláusula será causa de incumplimiento del contrato y de la tramitación de las sanciones que correspondan conforme a la normativa de Protección de Datos de carácter personal.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos con las debidas garantías o devueltos al Ayuntamiento conforme a las instrucciones que haya dado, al igual que cualquier soporte, equipo o documento que contenga algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

El Adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, y a formar e informar a su personal en las obligaciones de la Legislación vigente referida a esta materia.**

Clausula 8.- GESTION DE LA PUESTA EN MARCHA Y SUPERVISION DEL SERVICIO.

➤ **Al Inicio del contrato:**

El Adjudicatario deberá presentar la totalidad de los documentos exigidos en el Procedimiento de comprobación del cumplimiento de las condiciones estipuladas en el Pliego de condiciones Técnicas y las vinculadas a la Adjudicación. Específicamente se acreditará los compromisos relativos a las obligaciones legales en relación a la Ley de Riesgos Laborales y las obligaciones derivadas de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, contratación del equipo vinculado al Servicio y cualquier otra que se

Jefa de Servicios Sociales

considere significativa para la ejecución del Servicio y del cumplimiento de los compromisos del contrato.

El Adjudicatario llevará a cabo las modificaciones oportunas de su sistema de gestión administrativa para la adaptación al Procedimiento de Gestión de Facturas y Gastos de los Servicios establecido en el Departamento de Servicios Sociales para el trámite de facturas del servicio prestado, incluyendo los documentos complementarios que se requieran y la formulación en los modelos requeridos por el Departamento de Servicios Sociales para procedimiento de gestión, fiscalización y conformidad de los gastos correspondientes al Programa o Servicio.

➤ **A lo largo del Contrato:**

A lo largo de la vida del contrato y desarrollo del Programa o Servicio a prestar por el adjudicatario del mismo por parte del Departamento de Servicios Sociales se podrán llevar a cabo las comprobaciones oportunas del cumplimiento de las obligaciones reseñadas en el Pliego o aportadas en la licitación.

La Entidad adjudicataria estará obligada presentar, a requerimiento del Departamento de Servicios Sociales, la documentación correspondiente a las obligaciones fiscales y de Seguridad Social de l@s trabajadores/as. Su incumplimiento podrá ser causa de la suspensión cautelar de la tramitación de las facturas del Servicio en curso así como del procedimiento sancionador oportuno o la extinción del contrato.

Igualmente la Entidad adjudicataria estará obligada presentar, a requerimiento del Departamento de Servicios Sociales, la documentación acreditativa del cumplimiento de las medidas de seguridad y salud en el trabajo según la normativa vigente. Su incumplimiento podrá ser causa de la suspensión cautelar de la tramitación de las facturas del Servicio en curso y posteriormente el procedimiento sancionador oportuno o la extinción del contrato.

Se considera indispensable la acreditación del cumplimiento de los siguientes aspectos:

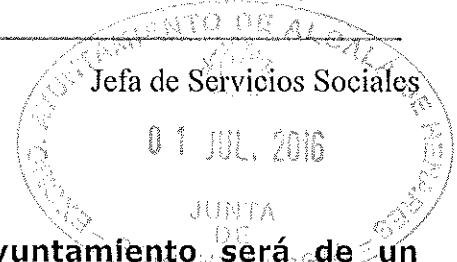
1. Evaluación de riesgos y planificación preventiva
2. Formación e información preventiva a los trabajadores adscritos al contrato
3. Equipos de protección, ayudas técnicas en caso de que correspondan.

PREVISIONES EN CASO DE HUELGA.

En el caso de huelga legal, el Adjudicatario deberá mantener puntualmente informado al Departamento de Servicios Sociales y Concejalía responsable del mismo sobre la incidencia de la misma en el desarrollo del Servicio.

La Concejalía podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por el Adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en el normal desarrollo del Servicio.

Clausula 9.- PRECIO, VIGENCIA Y FACTURACION DEL SERVICIO.



9.1.- PRECIO.

El importe del Contrato a facturar al Ayuntamiento será de un máximo de 673.076,92 €/año más 26.923,08 €/año de IVA (4%) total 700.000 €/año y tendrá aplicación al crédito consignado en la partida específica de Bienestar Social del Presupuesto Municipal.

En los tipos de licitación se consideran incluidos los costes de la organización técnico-empresarial, elaboración de los proyectos, personal de los servicios y material para su ejecución, así como las sustituciones y bajas temporales del personal; gastos generales, financieros e impuestos, así como el beneficio industrial de los programas y actividades contratados.

Los precios establecidos para la prestación del Servicio serán los siguientes

	SIN IVA	CON IVA (4%)
ORDINARIO (FRANJAS DE HORAS laborales)	16 € hora	16,64 €
EXTRAORDINARIO (fines de semana y festivos)	17 € hora	17,68 €

En el caso de que la entidad adjudicataria estuviese exenta de I.V.A. el crédito autorizado por el órgano de contratación mantendrá su cuantía, incrementando el número de horas de servicio hasta el límite máximo del gasto del contrato establecido para cada una de las anualidades. En todo caso, la baja en el precio ofertado no repercutirá en el límite máximo del gasto autorizado por el órgano de contratación, dado que el número de servicios a ejecutar tomadas en cuenta para la determinación de aquél, constituyen una estimación que puede verse superada a lo largo de la vida del contrato en función del número de usuari@s que haya que atender.

No obstante, y en virtud de que se produzca la ampliación de presupuesto económico producto de los conciertos y/o convenios que el Ayuntamiento de Alcalá de Henares suscriba para el desarrollo de este Programa o Servicio con otros Organismos, así como en caso de incremento del Presupuesto Municipal, los Servicios serán objeto de ampliación y, por tanto, la Entidad adjudicataria vendrá obligada a aportar los medios materiales y personales suficientes para asumir las prestaciones derivadas de una posible ampliación que deberá tener las mismas características en cuanto a los profesionales y actividades que el existente en el momento de adjudicación, siendo de dependencia exclusiva de la Entidad.

Los precios del Contrato se podrán revisar exclusivamente dependiendo de la situación económica-presupuestaria del Excmo. Ayuntamiento, no pudiendo superar en todo caso la valoración económica que se establezca con carácter general por parte del Ayuntamiento.

9.2.-VIGENCIA.

La vigencia del presente contrato comenzará al día siguiente de su firma y tendrá una duración de **2 años** a contar desde dicha fecha. Se podrá prorrogar por mutuo acuerdo de las partes antes de su finalización de forma anual hasta un máximo de **1 prórroga**.

Una vez finalizado el Contrato en su período inicial o en sus prórrogas, podrá acordarse por la Junta de Gobierno Local la continuidad del Servicio por un período máximo de 3 meses.

9.3.- FACTURACIÓN DEL SERVICIO.

El abono a la Entidad adjudicataria de las obligaciones derivadas del Contrato se efectuará por mensualidad vencidas de acuerdo con los costes estipulados, mediante la presentación de la correspondiente factura en el Departamento Administrativo de Servicios Sociales, cuyos Servicios técnicos conformarán la misma para su posterior tramitación por el Área Económica municipal.

La facturación se realizará según los modelos y requisitos estipulados en el Procedimiento de Gestión de Facturas y Gastos de los Servicios del Departamento de Servicios Sociales con carácter mensual.

Las horas a facturar serán las concedidas mensualmente, establecidas siempre en horas enteras o fracciones de media hora, cuyo importe será la mitad del precio por una hora.

La entidad facturará a la Administración, por mensualidades vencidas, los servicios prestados durante el mes inmediatamente anterior. El importe total a facturar (IVA incluido) se calculará aplicando el precio unitario a los servicios acordados y deduciendo la aportación de I@s usuari@s.

El abono de las citadas facturas, en caso de conformidad del Servicio, se realizará una vez ejecutados los trámites contables establecidos legalmente (comprobación, remisión al área económica y posterior aprobación por la Junta de Gobierno), a partir de los cuales computarán las mismas.

En la factura a presentar por el Adjudicatario deberá figurar el coste del Servicio con carácter mensual que se dividen en:

- **Servicio ordinario (laborales de lunes a viernes y sábados hasta las 15 h):**
 - precio horas fijas** a abonar por el Ayuntamiento (nº de horas mes/usuari@s)
 - precio horas fijas** a abonar por el/la usuari@ (nº de horas mes/usuari@s)
 - Precio horas** discontinuas (establecidos en nº máximo mes en la concesión del Servicio) a abonar por el Ayto
 - Precio horas** discontinuas (establecidos en nº máximo mes en la concesión del Servicio) a abonar por el usuario
- **Servicio extraordinario (sábados a partir de las 15 h, domingos y festivos) :**

Jefa de Servicios Sociales

- precio *horas* a abonar por el Ayuntamiento (nº de horas mes/usuari@s)
- precio *horas* a abonar por el/la usuari@ (nº de horas mes/usuari@s)

Facturación del Servicio al Ayuntamiento: el coste a abonar por el Ayuntamiento estará directamente vinculado a su consignación Presupuestaria y se ejecutará en los cómputos siguientes:

- Servicios facturables:** servicios en alta ordenados en horas/mes concedidas.
Se consideran costes de facturación del Servicio los primeros 5 minutos del traslado al servicio a prestar.
- Servicios no facturables:** En situación comunicada de Suspensión y Baja (en las condiciones estipuladas en estos pliegos).

Facturación al/la usuari@: con carácter general contemplará las mismas condiciones que la facturación a abonar por el Ayuntamiento.

9.4.- APORTACIÓN DEL/LA USUARI@.

L@s usuari@s de estos servicios deberán abonar la aportación al coste establecido por el Departamento de Servicios sociales para este Servicio Municipal, que gestionará la Empresa adjudicataria a mes vencido. La aportación del coste del/la usuari@ vendrá especificada en la factura a remitir al Ayuntamiento y se detraerá del coste a percibir del mismo.

Al/la usuari@ se le hará entrega por parte del adjudicatario del recibo justificativo del cumplimiento de su aportación al coste del Servicio.

Gestión de impagados:

- **Impagados de servicios en alta:** El Adjudicatario será el encargado de gestionar con el usuario/a el cobro de la cuantía que le corresponda abonar. La demora en el pago exigirá del Adjudicatario reclamaciones escritas del pago ante éste y la comunicación inmediata al Centro de Servicios Sociales para la toma de medidas correspondiente (suspensión cautelar o definitiva del servicio).
- **Impagados de servicios de baja:** En el caso de impagado ya finalizada la prestación del Servicio se presentarán las facturas de los servicios prestados y no abonados por l@s usuari@s con los justificantes de reclamación correspondientes que serán valorados por el área de Servicios Sociales en cuanto a la procedencia de los trámites administrativos reglamentarios para su abono.

Jefa de Servicios Sociales

Cláusula 10.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO.

10.1.- DEL USUARIO.

Con carácter general y en relación al servicio a prestar por parte del adjudicatario, la persona usuaria podrá ejercer los siguientes **derechos**:

- a) A ser informados al inicio de la prestación del servicio de sus derechos y obligaciones y a recibir el servicio concedido, así como los medios materiales inherentes al mismo y adecuados para el desarrollo de dichas tareas.
- b) A recibir un trato correcto y cordial por parte de los profesionales que prestan el servicio, así como de la totalidad de los implicados en el mismo.
- c) A solicitar la suspensión del Servicio contemplado en la prestación del mismo con las condiciones establecidas (suspensiones facturables y no facturables) y específicamente la que se correspondan con los periodos vacacionales o de estancia justificada fuera del domicilio.
- d) A estar debidamente informadas del procedimiento a seguir para activar la suspensión temporal y en su caso reactivar la prestación del servicio, así como del periodo máximo de suspensión previsto en el presente pliego.
- e) A disponer de información y asesoramiento de contenidos temáticos concretos y campañas generales que le puedan favorecer.
- f) A reclamar y en su caso poner en conocimiento del técnico municipal (Trabajador/a Social) cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación, así como exigir las tareas o actividades incluidas en la prestación del servicio concedido.
- g) La persona usuaria dispondrá de información y asesoramiento de contenidos temáticos concretos y campañas generales que le puedan favorecer solicitadas o propuestas por los Servicios sociales Municipales de Atención Social Primaria y que podrán estar relacionadas con actuaciones generalizadas de carácter preventivo tales como las referidas a el estímulo de hábitos de vida saludables, promoción de vida social activa, adopción de medidas de protección específicas ante situaciones de carácter estacional o coyuntural o con la intensificación del seguimiento de personas usuarias de alto riesgo.

En todo caso la persona usuaria/familia debe estar debidamente informada al menos de las Condiciones de calidad de la prestación del servicio que debe incluir:

- a) Garantía del cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
- b) Plazo de resolución de incidencias organizativas del servicio
- c) Protocolo de seguridad en la custodia de llaves.

Jefa de Servicios Sociales

- d) Información sobre encuadramiento del servicio bajo la legislación en materia de prevención de riesgos laborales.
- e) Tratamiento y actuación ante conflictos, quejas y reclamaciones.

10.2.- DEL CONTRATISTA.

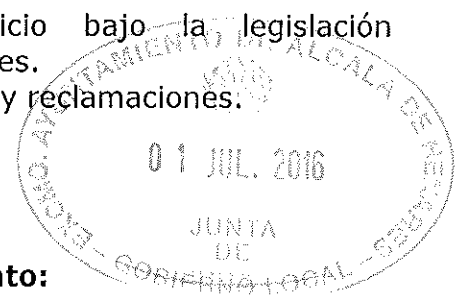
■ Obligaciones del Contratista con el Ayuntamiento:

El Adjudicatario estará obligada al cumplimiento de las **obligaciones que con carácter general** la normativa aplicable en contratos del Sector Público y las siguientes:

- Prestar el Servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas y mediante el abono, en su caso, de la contraprestación económica comprendida en las condiciones estipuladas.
- Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del Servicio, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración.
- Percibir del/la usuari@ la aportación determinada por el Ayuntamiento facilitando el justificante de aportación correspondiente al cobro domiciliado de las aportaciones estipuladas.
- El Adjudicatario estará obligada a la presentación y trámite de cuanta documentación sea necesaria para adecuarla a las exigencias normativas a que hubiere lugar y para las cuales sea requerida por la Administración o los Servicios Municipales.
- Colaboración en la gestión de los trámites de Ayuda Domiciliaria que el/la usuari@ precise, participar con el Ayuntamiento en la difusión de información de interés para l@s usuari@s o comunicaciones oficiales, a través de cada servicio.
- La entidad adjudicataria dispondrá como máximo de 60 días naturales desde la formalización, para asumir los requerimientos técnicos que permitan cumplir lo establecido en este Pliego.
- No podrá el adjudicatario del servicio subarrendar, ceder o traspasar los derechos y obligaciones dimanantes del contrato sin autorización del Ayuntamiento, siendo la infracción de lo aquí expuesto causa de resolución del contrato.

■ Obligaciones del Contratista con el/la usuari@:

- El Adjudicatario deberá permitir el goce del servicio a toda persona que esté comprendido en las órdenes de la prestación (según las indicaciones



Jefa de Servicios Sociales

- del Excmo. Ayuntamiento), quien a todos los efectos será considerad@ usuari@ del Servicio municipal.
- Se considerará especialmente grave la intromisión de cualquier trabajador/a en el domicilio o en la situación personal de l@s usuari@s del servicio, tanto en el ejercicio de las tareas del servicio como fuera del horario del mismo, debiendo la Empresa en estos casos proceder a las sanciones reglamentarias con el/la trabajador/a de forma inmediata. Se prohibirá igualmente cualquier relación posterior al servicio basada en la anterior prestación del mismo al/la usuari@.
 - El personal que tenga relación directa o indirecta con el funcionamiento y desarrollo del Servicio guardará secreto profesional sobre las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso siendo expresamente objeto de sanción el abuso de confianza en base al conocimiento de la situación del/la usuari@ atendido.

■ **Derechos del Contratista:**

- El adjudicatario estará legitimado para percibir el importe de las prestaciones efectuadas, en los precios y condiciones recogidos por el presente pliego, de los que se deducirán los descuentos reglamentariamente aprobados y de aplicación por la legislación vigente.
- El adjudicatario estará legitimado para percibir el importe correspondiente al/la usuari@ gestionado con carácter general a través de domiciliación bancaria y en facturación mensual, en los precios y condiciones recogidos en el presente pliego y según valoración de los técnicos del Departamento de Servicios Sociales.

10.3.- DEL AYUNTAMIENTO.

■ **Obligaciones del Ayuntamiento:**

- Ordenar las modificaciones en la prestación que aconsejare el interés del servicio y entre otras: "La variación en la calidad, cantidad, tiempo y lugar de las prestaciones en que el servicio consista".
- Fiscalizar la Gestión del contratista a cuyo efecto podrá inspeccionar el servicio y la documentación relacionada con el mismo y dictar las órdenes para mantener o restablecer la debida prestación.
- Imponer al contratista las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiere.
- Rescatar el Servicio.
- Suprimir el Servicio.
- Cualquier otra que se establezca en la legislación vigente.

Jefa de Servicios Sociales

Clausula 11.- RÉGIMEN SANCIONADOR Y CAUSAS DE RESOLUCION DEL CONTRATO.

.- FALTAS.

Faltas Leves.- Serán faltas leves de la Empresa en el desarrollo del Servicio:

- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- La ligera incorrección con l@s usuari@s.
- En general el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido excusable.
- Las sustituciones excesivas e injustificadas del personal que presta el servicio.

Faltas Graves.- Son faltas graves imputables a la empresa:

- El abandono del Servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.
- El trato vejatorio al usuario, salvo que revistiese características tales que le calificasen como de muy grave.
- La falsedad o falsificación de los servicios.
- En general, el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con el usuario y la comisión de tres faltas leves en el transcurso de un año.
- El no guardar el debido sigilo respecto de los asuntos que se conozcan en razón del servicio prestado y que perjudique al usuario o se utilicen en provecho propio.
- La no remisión, sin causa justificada, de la documentación técnica en los plazos previstos en el contrato.

Faltas Muy Graves.- Son faltas muy graves de la empresa en el desarrollo del servicio las siguientes:

- La acumulación o reiteración de tres faltas graves cometidas en el transcurso de un año.
- La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del servicio, tanto en su calidad como en su cantidad.
- El incumplimiento de las condiciones establecidas en las Clausulas sociales del presente pliego.
- La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenados por escrito por los Técnicos Municipales, siempre que ésta sea una actitud directamente imputable a la empresa o a sus directivos responsables.
- Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave al usuario.
- Incumplir las directrices que se reserva la Administración en el cumplimiento del servicio, o impedir que ésta pueda desempeñar las funciones de fiscalización y control que le son propias.

Jefa de Servicios Sociales

- En general, las acciones u omisiones que supongan infracción o incumplimiento del servicio objeto del contrato y las características del mismo que se opongán manifiesta o notoriamente a este pliego.

. - SANCIONES.

- La comisión de cualquier falta leve dará lugar, previo expediente instruido al efecto por el/la Concejal/a, con audiencia del Adjudicatario, al apercibimiento de la Entidad contratante.
- La comisión de cualquier falta grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto por el/la Concejal/a de Acción Social, con audiencia de la Entidad Contratante, a la imposición de la sanción económica estipulada por la normativa vigente y a la reparación del daño causado, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad a que el hecho diere lugar.
- La comisión de falta muy grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto con audiencia a la Entidad contratante, a la imposición de la sanción económica estipulada por la normativa vigente y/o a la revocación del contrato.
- La reiteración en el plazo de 3 meses de 3 faltas de las calificadas como muy graves, dará lugar a la revocación del contrato, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar.

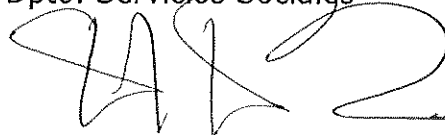
.- CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL PRESENTE CONTRATO.

- La no dispensación a los usuarios de todos o alguno de los Servicios estipulados en el Pliego de Condiciones de Adjudicación u ofertadas en la adjudicación.
- La falta de calidad y continuidad en los Servicios contratados, así como las modificaciones en la plantilla que no se correspondan con la mínima establecida o, en su caso, a la ofertada en la adjudicación.
- Cualquier grado de obstaculización para la comprobación o inspección por parte del Ayuntamiento de Alcalá de Henares en cuanto a los Servicios objeto del contrato.
- El incumplimiento de las obligaciones laborales (Convenio de referencia) económicas (abono de salarios y otros), de riesgos o cualquier otra que afecte a los derechos de los trabajadores del Servicio establecidas en el Pliego.
- Y cualquier otra de las contenidas en la legislación vigente aplicable a este caso.

Alcalá de Henares, 20 de Junio de 2016

Fdo: Elisa E. Meira García

Jefe Dpto. Servicios Sociales



ANEXO I.-DOCUMENTACION ESPECÍFICA A APORTAR A LA LICITACION.-

Para concurrir a la licitación, los licitadores deberán presentar la documentación que a continuación se relaciona:

A) DOCUMENTACIÓN DE VALORACIÓN DE SOLVENCIA TÉCNICA.

En la que se contenga lo que a continuación se refiere en conformidad con lo dispuesto en la Ley de Contratos del Sector Público y que tendrá igualmente la consideración de criterios para la selección de las Empresas que podrán acceder a la Adjudicación del Contrato:

- ✓ **Relación de Servicios gestionados de la tipología del Servicio licitado**, (Servicio de ayuda domiciliaria), realizados en los últimos cinco años, que incluya el importe facturado para cada año natural de vigencia, fecha de inicio y de finalización, destinatario, público o privado, de los mismos.

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán con las correspondientes Certificaciones, expedidas o visadas por el Órgano competente cuando el destinatario sea una Entidad pública y, en el caso de destinatario privado, mediante la certificación correspondiente. Los Licitadores deberán acreditar haber realizado en la Administración Pública como mínimo un servicio o trabajo de objeto igual al del presente Servicio y por cuantía de importe similar, debiendo acompañar a la relación los correspondientes certificados de buena ejecución.

B) DOCUMENTACION PARA VALORACION DEL PROYECTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL SERVICIO

El Proyecto deberá presentarse únicamente en soporte digital

En el que se contemplarán específicamente los apartados siguientes:

1.-Aspectos generales del funcionamiento y modelo de gestión del Servicio.

1. **Organización de la Entidad del Adjudicatario:** estructura organizativa y capacitación de la misma. Certificación de calidad. Sistemas de protección de datos.
2. **Aportación y gestión de los equipamientos y recursos aportados para el desarrollo del Servicio:** Equipamiento material y de personal.

Jefa de Servicios Sociales

2.- Proyecto de Organización del Servicio.- Con relación con lo descrito en las presentes cláusulas a este respecto, se contemplarán específicamente los apartados siguientes:

2.1.- Organización del Servicio.-

Descripción y desarrollo general de Servicio/ Programa, que contemple el modelo organizativo y de gestión de los equipamientos y recursos aportados para el desarrollo del Servicio.

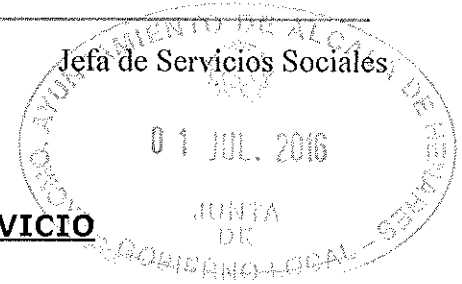
2.2.-Sistemas de gestión del Servicio, de control y de Seguimiento del Programa /Servicio.-Medios Materiales para la gestión.

- a) Sistema de gestión del Servicio, de control y seguimiento del Programa/Servicio: Soportes, Base de Datos, modelo de expediente, fichas, modelos de informe, de incidencias, etc. Modelos de recogida de datos, sistemas y periodicidad. Indicadores de evaluación. Memoria descriptiva (semestral) y cualitativa (anual). Informe anual de seguimiento y evaluación de cada usuario/a.
- b) Administración y gestión de los medios materiales: puesta en marcha del Servicio, aportación de medios materiales para el equipamiento del Servicio; diseño, edición de documentos técnicos y específicos sobre temas relacionados con el objeto del Contrato

3.- Mejoras adicionales relacionadas con el objeto del contrato.

A aportar por el contratista sin coste alguno para el Ayuntamiento. Se especificarán según lo que aparece en los criterios de valoración.

Nota: Con el fin de realizar una valoración equilibrada de las ofertas, se deberá presentar el Proyecto en un diseño vinculado a los puntos especificados en los apartados y en cuanto a mejoras según el especificado en los criterios de valoración. Toda documentación que no se refiera a lo reseñado podrá ser desestimada.



ANEXO II – CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO

A - CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS

Puntuación máxima: 70 puntos

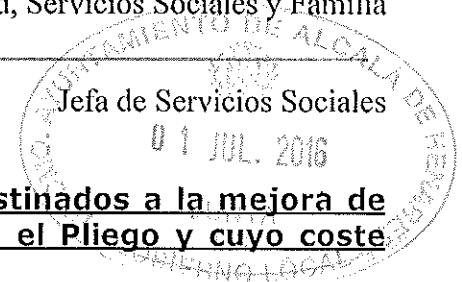
1.- Propuesta económica.-

Puntuación máxima 55 puntos

Para la valoración de este criterio se considerarán las ofertas a partir de una baja de la licitación **precio hora /laborable /sin IVA** mediante la siguiente fórmula:

Precio tipo de licitación :	P
Ofertas presentadas en la licitación:	$O_1...O_s...O_n$
Cálculo del porcentaje de baja:	$[(P- O_s) / P] \times 100$

- 1.- El porcentaje de baja se redondeará con dos decimales, efectuándose dicho redondeo en atención al importe del tercer decimal, si es inferior a 0,005 se redondeará a la baja, mientras que si es superior o igual a 0,005 se redondeará al alza.
- 2.- El porcentaje de baja se transformará en la puntuación mediante su equivalente exacto en puntos hasta un máximo de 55 puntos.
- 3.- Las ofertas que se hagan al precio tipo de licitación recibirán 0 puntos, y las ofertas que realicen una baja igual o superior a 55 %, recibirán un total de 55 puntos.
- 4.- Se considerarán bajas temerarias o desproporcionadas a los efectos de lo establecido en el art.152 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público:
 - Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
 - Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
 - Cuando concurren tres o más licitadores, las que sean inferiores en más de 20 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.



2.- Oferta económica. Incremento de Servicios destinados a la mejora de la atención de usuari@s sobre los establecidos en el Pliego y cuyo coste asume en su totalidad la empresa licitadora

Puntuación máxima 15 puntos

<p>Ampliación de actividades: Servicios gratuitos de Acompañamiento social y respiro</p>	<p>Ratio : De 100 horas a 300 -----2 p. De 301 a 600 -----4 p. De 601 en adelante -----6 p.</p>	<p>Hasta 6 puntos</p>
<p>Aportación de ayudas técnicas y de eliminación de barreras en domicilios.</p>	<p>Ratio: De 1000 a 1500 (anuales) -----1 p. De 1.501 a 2000 (anuales) -----3 p. De 2000 en adelante -----5 p.</p>	<p>Hasta 5 puntos</p>
<p>Aportación de actividades de limpieza de choque y especiales.</p>	<p>Ratio: 2 intervenciones /año----- 2 p. 4 intervenciones /año----- 4 p.</p>	<p>Hasta 4 puntos</p>

Justificación del criterio: El presente pliego establece las condiciones y requisitos para garantizar la cobertura suficiente del programa /Servicio a ejecutar y que responden a las necesidades detectadas en la población objeto de atención del mismo; sin embargo se considera necesario plantear la posibilidad de incremento de servicios vinculados a la mejora de la calidad de atención del mismo. Es de señalar que los incrementos planteados son complementarios al Servicio de Ayuda Domiciliaria, enriqueciendo la actuación planteada y ampliando la cobertura. En el caso de soportes técnicos de uso general estos pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento.



B) CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR.-

Puntuación máxima 30 puntos

VALORACION DE LA PROPUESTA DE GESTIÓN ORGANIZATIVA, TECNICA Y DE MEDIOS DISPONIBLES que se desglosa de la forma siguiente:

CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS	OBJETO DE VALORACIÓN	PONDERACIÓN
<p>Desarrollo general del Programa y</p> <p>Sistemas de gestión del Servicio, de control y de Seguimiento del Programa /Servicio.-</p> <p>Medios Materiales para la gestión.</p>	<p>1.- Programas de calidad a implantar: protocolos de funcionamiento----- hasta 4 p.</p> <p>2.- Titulación y experiencia acreditada en Programas sociales vinculados al objeto del contrato, del personal de coordinación y supervisión de la Empresa. Dedicación al contrato----- hasta 6 p.</p> <p>3.-Sistemas de gestión del Servicio, de control y de Seguimiento del Programa /Servicio.----- hasta 2 p.</p> <p>4.-Administración y gestión de los medios materiales vinculados al desarrollo del Contrato ----- hasta 3 p.</p>	<p>Hasta 15 puntos</p>

Jefa de Servicios Sociales

07 JUL 2016

Mejoras:

- 1.-Difusión y apoyo instrumental del servicio (**vehículo de transporte** para material técnico y de apoyo al seguimiento del servicio, identificado para la visibilización del Servicio) -----hasta 5 p.
- 2.- **Difusión general y accesibilidad del servicio a l@s usuari@s y sus familias:** difusión de la información personalizada y sistema de contactos periódicos con la familia (Correo electrónico, WEB, Blog etc.) -----hasta 4 p.
- 3.-**Mejora del domicilio de l@s usuari@s:** pequeñas reparaciones, acondicionamientos, etc. por un importe a ofertar por la Empresa -----hasta 3 p.
- 4.-**Mejoras en las condiciones de la Sede** del Programa o Servicio (físicas, de accesibilidad, equipamientos, instalaciones, etc.). -----hasta 3 p.

Hasta 15 puntos

Justificación de los criterios: Las características especiales tanto del servicio a prestar como la de las personas atendidas hacen imprescindible valorar las estrategias de gestión de las distintas empresas que concurren a la licitación y su concordancia con las líneas establecidas en los Pliegos técnicos, donde se contemplan obligaciones generalmente reconocidas en este tipo de servicio y aspectos a considerar en la atención de usuarios/as igualmente reconocidos en la normativa social. Se deben de considerar aspectos fundamentales de los procesos de atención, sus incidencias (para evitar riesgos), así como los de organización que permita una atención individualizada a cada usuario/a y/o familia y las garantías de protección de los datos.

Dadas las características de los usuarios/as objeto del Contrato, los procesos de atención exigen de la mejor cualificación y experiencia profesional del Equipo técnico hacen imprescindible incorporar actuaciones transversales que puedan aportar mejoras en el desarrollo del Servicio, que de una forma integrada redunden en la efectividad del Servicio que se pretenden desarrollar. Es por ello que las mejoras planteadas corresponden a las necesidades detectadas en el Municipio y están directamente relacionadas con la aportación de mayor calidad en el desarrollo del servicio con el beneficio directo tanto para el usuario del servicio como de su familia con el objeto de facilitar opciones a las dificultades que se plantea la atención de los usuarios objeto del Programa

Valoración: Se tendrá en cuenta la concreción, concisión y claridad de la propuesta en cuanto a su justificación técnica, identificación del objeto del Contrato, adecuación de sus contenidos y desarrollo del trabajo a ejecutar; igualmente se considera de relevancia la figura del Coordinador de la empresa que

Jefa de Servicios Sociales

01 JUL 2016

se considera la referencia del control, seguimiento y evaluación de los elementos fundamentales del servicio que periódicamente han de ser analizados, para garantizar la continuidad y mejora del propio Proyecto.

Se tendrá en cuenta la calidad en la aportación de recursos y equipamientos (medios materiales y equipamiento general) para los profesionales y en relación a la mejor atención a los usuarios/as del mismo, contemplando especialmente sus dificultades. Se dará especial atención a los medios de recogida, custodia y tratamiento de los datos personales (medios físicos y base de datos informática), que deben garantizar la inmediata transmisión de información sobre el proceso de atención y sus incidencias, así como las Memorias.

Se consideran igualmente de importancia las mejoras al estar enfocadas y directamente vinculadas con el Servicio, integradas en actuaciones concretas que actúan como complementarias del mismo.

01 JUL. 2016

LISTADO PERSONAL SAD ALCALA DE HENARES 29/06/2016

APELLIDOS	NOMBRE	F.ANTIGUEDAD	CATEGORIA	%JORNADA	T.CONTRATO
Alonso Alias	Maria Teresa	20/06/1999	Auxiliar Sad	83,33	200
Arancon Gutierrez	Maria Francisca	02/10/2000	Auxiliar Sad	100	100
Arribas Perrino	Martina	18/12/2012	Auxiliar Sad	77,77	200
Beriguete Deoleo	Bellarina	01/10/2011	Auxiliar Sad	55,55	501
Diaz Diaz	Sagrario	01/12/1998	Auxiliar Sad	100	100
Dimitrova Nencheva	Tsevelina	01/10/2014	Auxiliar Sad	69,44	501
Duran Rufo	Esther	07/05/2011	Auxiliar Sad	100	401
Ferreiro Rodriguez	Maria Dolores	31/03/2014	Auxiliar Sad	83,33	501
Fonseca Muñoz	Sandra Milena	01/01/2012	Auxiliar Sad	69,44	501
Galavis Ortega	Andrea	06/06/2007	Auxiliar Sad	77,77	200
Ganga	Micaela	04/01/2016	Auxiliar Sad	100	402
Garcia Garcia	Serafina	14/07/1999	Auxiliar Sad	100	100
Gomez Gomez	Fidela	12/04/1999	RESPONSABLE COORD	100	100
Gonzalez Gallego	Mª Luisa	01/10/2015	Auxiliar Sad	55,55	510
Hebra Ruiz	Maria Jose	24/06/2013	Auxiliar Sad	55,5	200
Ivanova Nentcheva	Tzvetana	01/01/2008	Auxiliar Sad	83,33	200
Lopez Gil	Maria Jesus	01/12/1995	Ayudante de Coordina	100	100
Lopez Melgar	Paloma	23/11/1999	Auxiliar Sad	100	100
Lopez Ortega	María Rosa	02/11/2006	Auxiliar Sad	100	100
Matos Romero	Ana Marclandia	01/10/2009	Auxiliar Sad	83,3	200
Moreno Aragoneses	Maria del Mar	24/11/1999	Auxiliar Sad	100	100
Moreno Delgado	Diana	23/10/2015	Auxiliar Sad	100	100
Paulete Fernandez	Irene	07/12/2015	Auxiliar Sad	77,77	510
Rodriguez Perez	Maria del Pilar	01/03/2000	Auxiliar Sad	86,11	200
Rodriguez Perez	Maria Elena	03/07/2006	Auxiliar Sad	83,33	200
Salistean	Livia	01/12/2009	Auxiliar Sad	100	100
Sanchez Gonzalez	Angela	15/01/2012	Auxiliar Sad	55,55	501
Schiopu	Monica Gabriela	24/06/2013	Auxiliar Sad	77,77	200
Staneva	Rossitsa Ivanov	09/01/2006	Auxiliar Sad	100	100
Stoykova Ralchevscka	Tatyana	29/04/2015	Auxiliar Sad	69,44	289
Tiru	Dorica Antonela	25/05/2016	Auxiliar Sad	69,44	289
Veliz Barzoła	Mercy Elizabeth	04/01/2016	Auxiliar Sad	69,4	502
Verges Moreno	Miriam	01/10/2014	Auxiliar Sad	77,77	501
GONZALEZ OLMO, ASUNCION		27/11/1999	Auxiliar Sad		Excedencia