

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HABRAN DE REGIR LA LICITACION PARA CONTRATAR LA DE PRESTACION DE SERVICIOS DENOMINADO "SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA" DEL EXMO AYUNTAMIENTO DE ALCALA DE HENARES.

CNAE: 88.9

CPV 85312300 /2

Cláusula 1.- OBJETO.

La necesidad de un Programa de Atención Social a Familias y Menores en el municipio parte de la detección de las dificultades y problemáticas existentes en la sociedad alcalaína y en el propio ámbito familiar (dificultades en el ejercicio del rol paternal, procesos de separaciones matrimoniales y rupturas de convivencia en pareja, conflictos familiares en etapas vitales como la adolescencia, nuevos modelos familiares y situaciones de maltrato físico y psicológico de menores...).

La atención de estas dificultades se enmarcan dentro de las competencias legales atribuidas a los Servicios Sociales Municipales a través de la normativa estatal y regional vigente en materia de familia y menores: Constitución Española, Ley de Protección Jurídica del Menor, Ley de Modificación del Sistema de Protección, Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, Ley de Garantías de los Derechos de la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid, y la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.

Según los datos del padrón municipal de 2015 este Servicio abarcaría los siguientes porcentajes de población y perfiles:

EDAD	ESPAÑOL			EXTRANJERO			TOTAL
	MUJER	VARON	TOTAL	MUJER	VARON	TOTAL	
[0,11]	9.492	10.241	19.733	1.970	2.128	4.098	23.831
[12, 17]	4.789	5.119	9.908	747	791	1.538	11.446
TOTAL	84.179	80.476	164.655	15.368	15.102	30.470	195.125

- ÍNDICE DE INFANCIA padrón (porcentaje de población infantil del municipio): 12,21%
- ÍNDICE DE ADOLESCENCIA padrón (porcentaje de población adolescente del municipio): 5,28%

Así mismo, atendiendo a los datos de la memoria de actividades de los Servicios Sociales de este Ayuntamiento durante el año 2015, el porcentaje de intervenciones sociales relacionadas con familia e infancia respecto del total de intervenciones con la población y sectores de atención general: **36,42 %**. Número de intervenciones relacionadas con este sector: **3141**.

Jefatura de Servicios Sociales

27 JUL 2016

Partiendo de estas premisas aclaratorias, el objeto del contrato será la prestación del Servicio de Atención a Familias, del Municipio de Alcalá de Henares, y determinar las condiciones técnicas, necesidades y servicios a satisfacer, obligaciones, actividades, procedimiento, y los factores de todo orden a tener en cuenta, y que deben ser asumidos y ejecutados por el adjudicatario del servicio.

Clausula 2.-DESCRIPCION DEL CONTENIDO DEL SERVICIO.

Es un Servicio en el que la Administración local, a través de la Empresa o entidad adjudicataria, habilita un Servicio de atención social, a las familias, que trata de promover el bienestar de la infancia, adolescencia y sus familias en nuestro municipio, incidiendo especialmente en aquellas situaciones familiares que puedan constituir un riesgo para l@s menores de edad.

Todo ello partiendo de que los Servicios Sociales Municipales son el marco más próximo y cercano a la realidad de las familias y l@s menores en el Municipio, lo que facilita la detección, prevención y atención de las dificultades y necesidades que presentan. Así mismo, son la institución pública de referencia para el resto de servicios e instituciones municipales (salud, educación,..) en materia de atención a menores en dificultad y/o riesgo, promoviendo y centralizando el trabajo e intervención en red.

2.1.- PERFIL DE USUARI@S.

Con carácter general serán usuari@s del Programa:

- Familias con niños/as y/o adolescentes de 0 a 17 años, empadronados y residentes en el municipio, en situación de dificultad de convivencia, y/o riesgo sociofamiliar.
- Población en general interesados en acceder a información y asesoramiento sobre recursos de familia y menores, o profesionales, asociaciones y/o entidades vinculados a este ámbito.

2.2. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

2.2.1.-FRANJAS HORARIAS DE PRESTACION DEL SERVICIO.

Las atenciones se desarrollaran, con carácter general, entre el lunes y el viernes y en horario de mañana y tarde (entre 10:00 y 20:00 hrs.), facilitándose horarios de atención especial para aquellas situaciones que específicamente requiera el Excmo. Ayuntamiento o se valore por parte del equipo de trabajo del Programa.

Específicamente, se tendrán en cuenta los siguientes horarios:

- a) Programas comunitarios: con posibilidad de fines de semana y/o festivos, si así se requiriese.
- b) Coordinaciones y participación en las Mesas de coordinación local en red: de lunes a viernes entre las 9:00 y 14:00 hrs.
- c) Período estival: se considerará el comprendido entre el 1 de Julio y 31 de Agosto. En estas fechas, el horario podrá considerarse intensivo (de 9:00 a 17:00 hrs.).
- d) Los Programas generales (Información y Asesoramiento y "Espacio Familiar" y específicamente el Asesoramiento Jurídico) se prestarán al público mayoritariamente de lunes a viernes, en horario de tarde.

En todo caso, debe contemplarse la flexibilidad de horarios en la prestación del servicio a fin de favorecer la atención a las familias sin pérdida de jornada laboral y a l@s menores fuera del horario escolar.

La empresa adjudicataria deberá organizar la atención a l@s usuari@s del servicio garantizando su adecuada ejecución con agilidad y eficacia, evitando listas de esperas de atención de más de 15 días.

2.2.2.-LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El desarrollo de la atención tendrá lugar en el territorio comprendido en el municipio de Alcalá de Henares.

El Programa se prestará de manera general:

- en el local de titularidad municipal utilizada como Sede del Programa.
- en el domicilio habitual de l@s usuari@s.
- en su entorno social (barrio, centros de interés de menores y adolescentes, etc.).
- en el propio Centro de Servicios Sociales y en otros locales o instalaciones en función de actividades grupales, formativas, especiales y/o coyunturales.

2.2.3.-ATENCIÓNES A PRESTAR EN EL SERVICIO.

Las actuaciones del servicio responderán a la promoción y apoyo a las familias en las dificultades, crisis y conflictos que puedan surgir a lo largo de su ciclo vital, con especial atención a la diversidad de modelos familiares, posibilitando la mejora de la convivencia y relaciones familiares, así como todas aquéllas que generen la detección de indicadores de riesgo o desprotección social y pongan en marcha actuaciones para la minoración o eliminación del riesgo y, con ello, la mejora del bienestar del/la menor y su familia.

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL. 2016

Los Programas se organizarán a través de proyectos o atenciones a desarrollar en el Servicio por los profesionales que compongan el equipo. No obstante, la empresa adjudicataria del servicio, una vez iniciada la ejecución del mismo, podrá plantear la modificación o adaptación de servicios de apoyo a la familia, que requerirá la valoración favorable y autorización del Ayuntamiento, sin que ello suponga incremento del precio del contrato.

La atención y comunicación con l@s usuari@s del servicio, con carácter general podrá realizarse de manera presencial, virtual (a través de página web, redes sociales, whatsapp, etc.) o telefónica.

La empresa adjudicataria, con el fin de optimizar los recursos, deberán adoptar medidas para que, en los servicios que se realizan bajo cita previa se compruebe que l@s usuari@s van a acudir a la cita, procediéndose, en caso contrario a realizar la reorganización que resulte conveniente.

Las atenciones a Prestar en el Servicio se enmarcarán en los siguientes Programas y Proyectos:

A) PROGRAMAS/PROYECTOS GENERALES:

A.1. PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO:

Este Programa representa la vía de acceso abierta para l@s ciudadan@s y es el encargado de identificar la demanda, valorarla y derivarla hacia los servicios internos o los recursos externos que se consideren más adecuados. Deberá contar con los instrumentos específicos necesarios para la acogida de l@s usuari@s, así como para la transmisión de la información correspondiente.

- Información y asesoramiento a las familias y menores, profesionales y entidades sociales sobre recursos, prestaciones, ayudas, etc. del ámbito público o privado. Esta atención deberá ser inmediata.
- Asesoramiento técnico a profesionales y entidades sociales sobre recursos generales y específicos, procesos y protocolos de actuación en materia de familia y menores.

Se facilitará el acceso a través de distintas vías: telefónica, correo electrónico, de forma presencial o cualquier otro sistema (Web, etc.).

A.2. PROYECTO DE ORIENTACION "ESPACIO FAMILIAR":

- **Orientación Familiar:** actividad profesional que se realiza de forma presencial y con una duración limitada (en torno a 3 sesiones), a través de diversas actuaciones con objeto de abordar las situaciones de crisis propias del ciclo evolutivo familiar, potenciando habilidades educativas y

Jefatura de Servicios Sociales
27 JUL 2016

relacionales según prescripción establecida como máximo. Con preferencia para las familias derivadas del Centro de Servicios Sociales. Necesaria cita previa.

- **Orientación grupal:** vinculada a contenidos relacionados con convivencia saludable, comunicación familiar, gestión de conflictos, parentalidad positiva y resolución de crisis familiares propias de su ciclo evolutivo.

El formato de los mismos podrá ser diversos: talleres, charlas, grupos de trabajo, tertulias, grupos de ayuda y tendrá un calendario trimestral previsto con el fin de favorecer la divulgación de las actuaciones de forma interna y externa.

En los proyectos vinculados a familias con menores entre 0-12 años, se tendrá en cuenta la necesidad de facilitar un espacio de intervención directa con l@s nin@s (ludoteca o similar).

A.3. PROYECTO DE ASESORAMIENTO JURIDICO:

Se trata de dotar del asesoramiento necesario en materia de derecho de Familia tanto al propio Servicio, como a l@s usuari@s del mismo así como a l@s profesionales del Centro de Servicios Sociales y del Municipio.

Se facilitara en todo caso:

- Asesoramiento en materia de derecho de familia dirigido a familias y profesionales vinculados a este ámbito. No incluye defensa ni representación ante juzgados y tribunales.
- Asesoramiento relacionado derecho de familia de carácter grupal cuando se estime necesario por demanda general o profesional de la temática legal a abordar (abordaje de nuevas legislaciones, aspectos específicos de la legislación a contemplar por su implicación con el Servicio, etc.).

B) PROGRAMAS/PROYECTOS ESPECIFICOS DE INTERVENCION FAMILIAR:

B.1. PROGRAMA DE DETECCIÓN Y VALORACION A MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO SOCIAL EN SU ENTORNO FAMILIAR:

Tiene por objeto facilitar la detección y la valoración de aquellas situaciones familiares que puedan comportar riesgo, desatención o desprotección para l@s menores, a través de procesos basados en el conocimiento de indicadores y factores de riesgo y desprotección tanto en los menores como en sus familias y contextos sociales.

El estudio de las situaciones de riesgo tendrá como finalidad elaborar un diagnóstico y un pronóstico, para así poder tomar la decisión más adecuada en beneficio del menor y optar por la propuesta de recursos más acorde a su situación personal, familiar y social.

Contemplará actuaciones relacionadas con:

- El estudio y análisis integral del sistema familiar del menor: dinámica, organización, relaciones, redes de apoyos, situación socioeconómica y laboral, situación de vivienda, intervenciones realizadas desde otras instituciones, situación escolar, situación sanitaria, etc. que permita valorar el riesgo, unificar esa valoración con el resto de instituciones y elaboración del plan de intervención familiar.
- La elaboración de informes con propuestas de medidas y/o actuaciones vinculadas a un Plan de Intervención Familiar propuesto/visado por profesionales del Centro de Servicios Sociales.
- La participación en la coordinación de los sistemas de trabajo en red del Municipio: Mesa de Protección de Menores y Mesa de Medidas de Protección.

La intervención con la familia, a efectos de valoración y diagnóstico de la situación, no podrá exceder de tres meses, con una evaluación de carácter mensual.

B.2. PROGRAMA DE EDUCACIÓN FAMILIAR:

Se trata de articular en la intervención social (Plan de Intervención Familiar) una serie de actuaciones cercanas al núcleo familiar y su entorno social con el fin de abordar con sus miembros las carencias o dificultades en la atención de las necesidades básicas que los menores precisan para su correcto desarrollo físico, psíquico y social, acompañándoles en las estrategias de resolución de las mismas.

Esta intervención recogerá actuaciones socioeducativas y asistenciales:

- Atenciones familiares que faciliten las habilidades educativas, sociales y de organización familiar-doméstica, participación de las familias en proyectos de integración social en el medio comunitario, acompañamiento y supervisión de la integración escolar y social de los menores en su proceso de asunción de responsabilidades.

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL 2016

- Atenciones en el ámbito familiar que faciliten la eliminación control y/o aminoración de las situaciones de riesgo y exclusión social de los menores del municipio.
- Intervenciones familiares en el seguimiento de las medidas de protección de menores del Municipio, en acogimientos familiares con familia extensa y/o acogimientos residenciales.

El desarrollo del programa se ejecutará en el domicilio y entorno familiar, escolar y social de los menores.

Tendrán prioridad aquellas familias en procesos de Intervención Familiar de Servicios Sociales vinculados al riesgo y /o desprotección y los que se vinculan en la intervención social de una Prestación Social o ayuda Municipal.

El proyecto debe establecer una intervención educativa general que no podrá exceder de 8 meses (salvo pautas específicas del caso establecidas por los Servicios Sociales) y en el caso de seguimiento de medidas según el objetivo establecido y en su caso un calendario. La intervención y el seguimiento contarán con un sistema de indicadores que permitan la valoración continuada y final del proceso realizado.

B.3. PROGRAMA DE MEDIACIÓN FAMILIAR.

Tendrá por objeto facilitar un instrumento de carácter voluntario favorecedor de la gestión o resolución positiva de tensiones o conflictos familiares en el que las partes solicitan y aceptan la intervención de un mediador, profesional imparcial, que interviene con la finalidad de favorecer vías de comunicación y búsqueda de acuerdos consensuados.

Podrá tener dos modalidades:

- Mediación familiar, en cumplimiento con el protocolo que marca la Ley 1/2007 de 21 de Febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.
- Mediación familiar como herramienta de trabajo técnico en procesos de intervención familiar, sin exigencia del cumplimiento de normativa legal.

La intervención no podrá exceder de 10 sesiones. Al finalizar el procedimiento se hará constar en un documento los acuerdos alcanzados o, en caso de no existir acuerdos, se hará constar en un informe específico este extremo.

B.4. PROYECTO DE INTERVENCIÓN TERAPÉUTICA FAMILIAR:

Se trata de acometer una intervención terapéutica específica en el ámbito familiar en el que se han detectado carencias o dificultades que precisan de cambios en la dinámica familiar para evitar el deterioro de la situación de los menores y/o la adopción de medidas de protección de continuar las mismas

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL 2016

circunstancias. La intervención terapéutica específica facilitará las estrategias para modificar las pautas de comportamiento lesivas para la familia y aportará los medios para disminuir o eliminar los factores de riesgo para los menores, y en su caso, evitar la separación del/la menor de su entorno familiar y social.

Modalidades:

- Intervenciones familiares para la eliminación y/o aminoración de las situaciones de riesgo y exclusión social de l@s menores del municipio vinculadas a dinámicas familiares disfuncionales desarrollado a través de un Proyecto de Tratamiento Familiar que contenga las actuaciones encaminadas a la superación de la situación y a/o a la supresión de los factores de riesgo, la planificación de las mismas y su evaluación.
- Intervenciones familiares para la valoración de posibles medidas de protección de menores.

El proyecto debe establecer una intervención que no podrá exceder de 8 meses (salvo pautas específicas del caso establecidas por los Servicios Sociales desde la sesión inicial, en Intervenciones familiares y de tres meses en intervenciones de Valoración. contará con un sistema de indicadores que permitan la valoración continuada y final del tratamiento realizado.

B.5. PROYECTO DE ORIENTACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO A FAMILIAS CON ACOGIMIENTO DE MENORES EN FAMILIA EXTENSA:

- Valoración interdisciplinar de la idoneidad del acogimiento, seguimiento e intervención específica para comprender la situación del acogimiento, asumir los roles diferenciales, adoptar actitudes que favorezcan las relaciones familiares, desarrollar habilidades para afrontar las tareas educativas, adquirir habilidades para afrontar las tareas educativas, adquirir habilidades para el auto-refuerzo y autorregulación,
- Informar y acompañar a las familias en la gestión de aquellos recursos públicos vinculados a esta situación.
- Proyectos grupales de apoyo vinculados al Espacio Familiar.

Número de familias acogedoras de referencia en el año 2016: 46 casos.

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL 2016

C) PROGRAMAS/PROYECTOS COMUNITARIOS:

C.1. PROGRAMA DE EDUCACIÓN DE CALLE PARA ADOLESCENTES:

- Detección en el entorno comunitario de convivencia de menores adolescentes fuera de los sistemas de protección sociales y/o educativos.
- Actuaciones de intervención en calle con grupos vulnerables: bandas juveniles, pandillas pre-delictivas, clanes, consumidores de sustancias nocivas para la salud,...
- Elaboración de mapa-situación en el municipio (estudio de campo-investigación) y propuestas de planes de actuación en el trabajo de calle.
- Coordinación con Entidades Sociales del Municipio vinculadas a la atención comunitaria de este colectivo.

C.2. PROGRAMA DE ANALISIS, DIFUSIÓN, SENSIBILIZACIÓN, PROMOCION Y EDUCACIÓN COMUNITARIA EN VALORES, a través de actuaciones grupales y comunitarias dirigidas tanto a la población en general como a colectivos determinados que promuevan la participación de la ciudadanía:

- Estudiar y analizar la realidad social vinculada a menores y adolescentes, su entorno comunitario y cualquier aspecto que pueda ser relevante para mejor intervención y protección social.
- Actuaciones que visibilicen el **Día Internacional de la Familia** (15 de Mayo).
- Un mínimo de **2 proyectos** de sensibilización en relación a nuevos modelos familiares, parentalidad positiva y convivencia saludable con actividades en ámbitos de mayor presencia menores (centros educativos, asociaciones, etc.).
- Colaboración con las actuaciones propuestas por otras Concejalías de este Ayuntamiento, relacionadas con familia y menores.
- Proyectos coyunturales a demanda del Ayuntamiento o conveniadas con otra administración.

Todas aquellas actuaciones dirigidas a la difusión, sensibilización y promoción deberán incluir una campaña específica de difusión y captación.

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL. 2016

JURIA
111

2.3.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

Es competencia del Ayuntamiento la información, valoración y asignación de intensidades y modalidades en la atención de l@s usuario@s.

L@s técnic@s de Servicios Sociales podrán, a efectos de información complementaria, requerir la valoración por parte de la Empresa de la 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 en alguno de los Programas.

En el caso de los Programas de Intervención Familiar, dadas las características del trabajo a desarrollar, es obligatoria la supervisión continua del Trabajador/a Social de referencia, del Centro de Servicios Sociales (Responsable del Expediente Familiar).

A) ALTA EN EL SERVICIO.

➤ Acceso a Programas/Proyectos Generales:

- Voluntario y directo de las familias para el Proyecto de Información y asesoramiento.
- Por derivación de los profesionales del Centro de Servicios Sociales.
- Por valoración y orientación del propio Servicio de Atención a la Familia.

La Entidad adjudicataria tendrá un registro **mensual** de las atenciones realizadas con especificación de los Proyectos a los que se adscriben, a disposición para consulta del Centro de Servicios Sociales.

➤ Acceso a Programas de intervención familiar:

- Por derivación de los profesionales del Centro de Servicios Sociales (incluida la propuesta desde los sistemas de intervención en red del Municipio).
- Por valoración del propio Servicio de Atención a la Familia, con el visado previo de los profesionales del Centro de Servicios Sociales.

El Centro de Servicios Sociales 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.

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL 2016

JURIA

III

➤ **Acceso a Programas/Proyectos comunitarios:**

- Voluntario y directo de las familias y/o menores.
- Por la intervención proactiva de los profesionales vinculados al Servicio.
- Por derivación de l@s profesionales del Centro de Servicios Sociales.
- Por derivación de otr@s profesionales vinculados a la atención de la familia y/o menores (Entidades Sociales, instituciones públicas...)

De cada Programa/Proyecto, la empresa adjudicataria, de manera obligatoria presentará un protocolo específico de actuación (**Mapa de procesos**) que deberá contener criterios y especificaciones concretas: alta, diseño de intervención, fases del proceso y temporalidad, seguimiento, incidencias, cierre..., con modelos de los soportes documentos necesarios e imprescindibles (ficha de alta, informes -valoración, seguimiento, cierre-, ficha de incidencias y cierre...), y concreción de los profesiones necesarios y asignados a cada servicio. Todo ello siguiendo los criterios generales establecidos en apartados anteriores.

En aquellos servicios cuya alta sea consecuencia de la derivación directa desde l@s técnic@s de SSSS, se establecerá reuniones de coordinación para establecer el plan de intervención y en su caso, presentación a la familia.

Con carácter obligatorio, se facilitará al/la usuari@ el **Manual de acogida**, en el que la Empresa Adjudicataria facilitará información a la familia, sobre el contenido, funcionamiento, características del Programa/Proyecto y sus derechos y responsabilidades si así se considerase, así como su consentimiento para el tratamiento de sus datos, según la legislación vigente.

Se considerar indispensable que en la Intervención familiar exista un Profesional de referencia para la familia, con funciones relacionadas con:

- * Coordinar las actuaciones de todos los miembros del equipo.
- * Facilitar la comunicación entre todos los profesionales implicados para el ajuste de intervenciones.
- * Centralizar la información y la relación entre los profesionales implicados para llevar a cabo una intervención globalizada.

B) BAJA EN EL SERVICIO.

Por alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Por cumplimiento de objetivos (total o parcial) en la intervención realizada.
- b) Por desistimiento familiar.
- c) Cambios de domicilio permanentes fuera de la localidad.

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL 2016

- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.

2.4.- SEGUIMIENTO DE LOS PROGRAMAS/PROYECTOS.

A) Seguimiento ordinario y de información.

Tiene como objeto facilitar el intercambio de información con la Empresa Adjudicataria, de manera periódica. Se incluyen en estos seguimientos las actuaciones a desarrollar en períodos temporales específicos: estivales, Navidades o similares.

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 Programa/Proyecto.

En los Proyectos y actuaciones de carácter comunitario y/o finalista, la Empresa adjudicataria deberá remitir al Departamento de Servicios Sociales:

- Programación completa del Proyecto a realizar: objetivos, destinatarios, contenidos, temporalidad....
- Informe final cuantitativo y cualitativo en el que se incluyan la evaluación de l@s participantes a través de modelos específicos de grado de satisfacción.

No obstante, el Departamento de Servicios Sociales, podrá requerir en cualquier momento del proceso, informes de seguimiento de los Programas/Proyectos que considere adecuados para la revisión y seguimiento de los mismos.

B) Seguimiento específico en Programas/Proyectos de intervención familiar.

El desarrollo global de los Programas/Proyectos de intervención familiar serán objeto de seguimiento específico por l@s técnic@s de Servicios Sociales, debiendo la empresa adjudicataria remitir a los mismos cuantos datos o informes le sean requeridos al respecto, ajustando su contenido, estructura y soporte a las instrucciones del requerimiento.

Cada usuario/a o familia en intervención individual/familiar, debe contar con un **expediente** que contenga:

- Referencia de adscripción al Programa/proyecto
- el plan de intervención: valoración inicial, objetivos, actividades a desarrollar, y temporalidad.
- informes de valoración inicial, seguimiento contemplado en el plan de intervención (mensual, trimestral o semestral) y baja o cierre de la intervención. Remisión de dichos informes al profesional de referencia del Centro de Servicios Sociales.
- Informes de participación en cualquiera de los Programas/proyectos generales o comunitarios, en su caso.

También debe de adjuntarse a los expediente los documentos de identificación básica de la familia y de constatación de su situación sociofamiliar que sean necesarios para recibir el servicio, siendo imprescindible en los casos atendidos desde el servicio de detección y atención a situaciones de riesgo de menores.

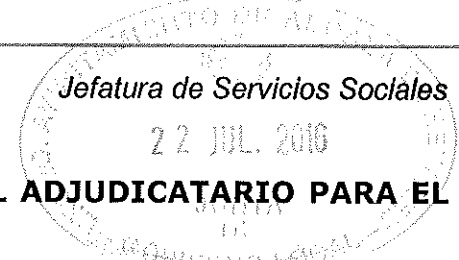
Será de carácter obligatorio en estos Programas/Proyectos, una coordinación continuada con l@s Trabajadores Sociales de SSSS responsables del expediente proporcionando los informes que pudieran ser requeridos por éstos.

Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición del Ayuntamiento a fin de comprobar la atención prestada a l@s usuari@s. Dichos archivos estarán ajustados a la normativa vigente en materia de Protección de Datos.

2.5.- ACTUACIONES EN CRISIS FAMILIARES.

Se considera como actuación en crisis familiares, aquellas que precisen de una atención inmediata a la familia, y una supervisión y contención profesional de la situación en un periodo corto en el tiempo, pero intenso.

Estas actuaciones requieren la movilización inmediata de recursos organizativos y personales para solucionar o paliar la situación.



Clausula 3.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO PARA EL DESARROLLO DEL 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:**

3.1.- INFORMES, MEMORIAS Y DOCUMENTOS DE ACTIVIDAD DEL SERVICIO.

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.
 - Ficha básica de datos específica, en los modelos facilitados por los Servicios Sociales.
- Al finalizar el año:
 - Memoria Anual cualitativa y cuantitativa. En los 20 días siguientes.
 - Ficha básica de datos específica, en los modelos facilitados por los Servicios Sociales.

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

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL 2016

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, 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 Técnico@s del Departamento de Servicios Sociales.

3.2.- 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/a Coordinador/a Técnico/a** 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 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

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL 2016

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 Servicio: espacios, organización, soportes y documentos, diseño de soportes informativos, etc. en coordinación con l@s Técnic@s de Servicios Sociales.
- Coordinar y ejecutar la supervisión general de las actividades del Servicio y la administración de los recursos del mismo y ejecutar las acciones necesarias para la implementación de los Proyectos.
- Someter a consideración del Responsable municipal acciones conducentes a mejorar los aspectos técnicos y/o procedimentales y normativos en la gestión del 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 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 Técnic@s de Servicios Sociales. Establecer proyectos de calidad en la atención al/la usuari@ y de soporte a los profesionales.
- Traslado a los/as Técnic@s de Servicios Sociales los datos e información sobre los/as usuarios/as correspondientes al Servicio y sobre la marcha general del servicio que precisen.
- Diseño y entrega de la Memoria Semestral y Anual del servicio, así como cualquier otro documento/informe relacionado con el desarrollo del mismo, siguiendo las orientaciones del Departamento de Servicios Sociales.
- 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 Técnic@s de Servicios Sociales.

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL. 2016

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 salariales de aplicación establecidas en el Convenio colectivo de Intervención Social** El incumplimiento de esta medida será causa de procedimiento 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 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.

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL 2016

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 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.

Dada la naturaleza del contrato, la empresa adjudicataria garantizará siempre el objeto del contrato frente a cualquier incidencia relacionada con el personal, incluyendo las situaciones de conflicto laboral.

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, aquellos trabajadores/as que no sean idóneos o cuya evaluación desfavorable suponga un riesgo de deterioro de calidad del servicio.

La empresa adjudicataria dará a conocer, con una antelación mínima de siete días naturales salvo imprevistos, las sustituciones y nuevas contrataciones que se produzcan, junto con la acreditación de la solvencia - titulación y experiencia profesional prevista en este pliego, acreditada en la forma y con la

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL. 2016

documentación anteriormente indicada- de cada uno de los profesionales que se desee sustituir.

La no sustitución de los trabajadores constituirá un incumplimiento en la prestación del servicio, correspondiendo a la entidad adjudicataria acreditar la sustitución del trabajador o la cobertura total del horario y 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. Actuarán como equipo de trabajo interdisciplinar, aportando cada uno de ellos sus conocimientos y habilidades profesionales, y cada profesional podrá prestar distintos servicios siempre que tengan la titulación y experiencia requerida para ello. El equipo de trabajo se constituye como el instrumento adecuado para la coordinación, programación y ejecución de todas las actuaciones, al tiempo que facilita el intercambio de la información y la toma de decisiones.

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

- * **Graduados/Diplomados en Educación social.**
- * **Diplomados, licenciados o graduados universitario con formación especializada en intervención familiar sistémica (con titulación específica).**
- * **Diplomados, licenciados o graduados universitarios con formación especializada en Mediación familiar (formación especializada en Mediación Familiar validada por la inscripción en el Registro de Mediadores Familiares).**
- * **Licenciado o graduado universitario en Derecho, especializado en Derecho de Familia (35 hrs. /mes).**

En la Propuesta de gestión del Servicio, será valorado:

- El modelo de equipo, su distribución y contratación, teniendo en cuenta:*
 - **Número y jornada a contratar suficiente** para el desarrollo de cada Programa /Proyecto. Paridad de género.
 - **Cualificación adaptada a las funciones** a desarrollar en los Programas /Proyectos
 - **Distribución de los profesionales y sus horarios** en los distintos Programas /Proyectos según su importancia.

No se considerará valorable la Propuesta de Gestión con un número de profesionales inferior a 10.

- *La experiencia: que se acreditará mediante contrato de trabajo o certificados de la entidad en la que se haya prestado el servicio.*

A estos efectos se computará como experiencia a valorar la realizada: intervención socio-educativa con familias, con adolescentes en el ámbito comunitario, mediación con familias, y terapia con familias.

En el caso del Asesor Jurídico se acreditará al menos dos años de experiencia en trabajos, por cuenta propia o ajena, relacionados directamente con el derecho de familia.

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:**

La entidad adjudicataria ubicará su **sede administrativa y organizativa** en el Municipio en el local aportados por el Ayuntamiento (**Plaza de los Carros, s/n**), o cualquier otra que se establezca para la ejecución de los distintos Programas/Proyectos del Servicio.

- La Entidad Adjudicataria deberá aportar **el mobiliario necesario para la actividad del Servicio, complementando** el aportado por el Ayuntamiento (según inventario Anexo) fundamentalmente el destinado a espacios colectivos y de talleres, 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 l@s usuari@s .

En el importe de adjudicación del contrato se contempla la inversión de los citados medios, por lo que los mismos deberán inventariarse para pasar a ser de titularidad municipal.

Para la valoración de los medios mencionados se podrá visitar los espacios destinados al Servicio.

- En el caso en que proceda se hará cargo de los gastos imputables correspondientes al mantenimiento y limpieza de las instalaciones utilizadas como sede, correspondiéndole mantenerlo en perfectas condiciones y habilitar medios de seguridad específicos de documentación de usuari@s (archivos etc.).
- La entidad adjudicataria aportará el cartel identificativo del Programa o Servicio cuyo diseño se acordará con el Ayuntamiento.
- El adjudicatario aportará un 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 Servicio tanto para l@s usuari@s

como para l@s Técnic@s del Departamento de Servicios Sociales en los horarios de desarrollo del servicio.

- El ayuntamiento correrá con los costes de la luz del local usado como sede o de los utilizados para las diferentes actuaciones siempre que sean de titularidad municipal.

□ Medios y materiales para la ejecución del 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.
- ❖ Identificación específica para la visibilización de los educadores de calle.
- ❖ La totalidad del material documental del servicio (documentos, soportes, etc.).
- ❖ El Adjudicatario se hará cargo de la edición de los soportes y folletos informativos del Servicio así como de la información específica del funcionamiento del mismo para conformidad y conocimiento del/la usuari@.
- ❖ 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.
 - 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:

- ❖ La totalidad del material técnico o tecnológico necesario para el desarrollo del Servicio, evaluado según las necesidades individuales y la tipología de los Profesionales contratados para la ejecución del Servicio, siendo obligatoria la dotación mínima siguiente:
 - Ordenador/es y correo electrónico del Servicio.
 - Escáner
 - Impresora
 - Desarrollo, mantenimiento y actualización de la web del Servicio.
 - Teléfonos móviles para la localización y comunicación inmediata con profesionales y usuari@s.

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL 2016

- Materiales necesarios para el desarrollo de Programas/Proyectos a desarrollar (ordenador portátil, tablet, cañón proyector...).
- ❖ 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 Servicio. 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.

Clausula 6.- UTILIZACIÓN DE LA INFORMACION, DATOS, SOPORTES Y MATERIALES TÉCNICOS DEL 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/as 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 Servicio, 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 l@s usuari@s 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.

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.**

Jefatura de Servicios Sociales

27 JUL 2016

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 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:**

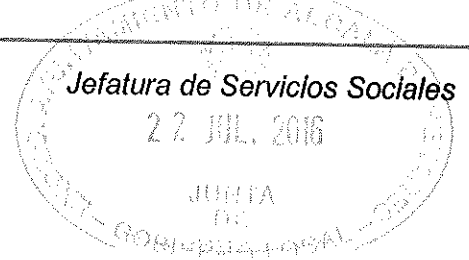
A lo largo de la vida del contrato y desarrollo del Servicio a prestar por el adjudicatario del mismo por parte del Departamento de Servicios Sociales se podrán llevar a cabo las comprobaciones oportunas del cumplimiento de las obligaciones reseñadas en el Pliego o aportadas en la licitación.

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 318.181,82 €/año más 31.818,18 €/año de IVA (10%) que supone un total de 350.000 €/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, gastos generales, financieros e impuestos, así como el beneficio industrial de los programas y actividades contratados.

No obstante, este Servicio podrá ser objeto de ampliación en su importe en virtud de que, por necesidades del mismo, se produzca la ampliación de presupuesto económico contemplado en el Presupuesto Municipal o en consonancia con conciertos y/o convenios suscritos con otros Organismos el Ayuntamiento de Alcalá de Henares. Los Programas o actuaciones objeto de ampliación obligarán a la Entidad adjudicataria 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

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL. 2016

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.

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.

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 disponer de información y asesoramiento de contenidos temáticos concretos y campañas generales que le puedan favorecer.
- d) 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.
- e) 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

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL 2016

Municipales de Atención Social Primaria y que podrán estar relacionadas con actuaciones generalizadas de carácter preventivo.

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) Información sobre encuadramiento del servicio bajo la legislación en materia de prevención de riesgos laborales.
- c) 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:

- Presentar la certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales de todos l@s profesionales obligados a ello, según la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- 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.
- 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.
- Colaborar en la gestión de los trámites 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.

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL 2016

- 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 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.

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.

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.

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL. 2016

- 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.
- 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 l@s usuari@s de todos o alguno de los Programas/Proyectos 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.

Jefatura de Servicios Sociales
27 JUL 2016

- Y cualquier otra de las contenidas en la legislación vigente aplicable a este caso.

Alcalá de Henares, 4 de Julio de 2016

Fdo.: Elisa E. Meira García



Jefe Dpto. Servicios Sociales

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL 2016

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**, (Servicios de atención a familias y menores) realizados en los últimos 5 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.- Desarrollo del Programa o Servicio

En el que se contemplarán específicamente los apartados siguientes:

1.- Organización del Servicio:

1. Diseño de Programas/Proyectos: descripción y desarrollo general del Servicio y los distintos Programas/Proyectos, que contemple el modelo organizativo y de gestión, así como los equipamientos y recursos aportados para el desarrollo del mismo.

2. Diseño funcional:

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL 2016

- **Número y jornada a contratar** para el desarrollo de cada Programa /Proyecto
- **Cualificación adaptada a las funciones** a desarrollar en los Programas /Proyectos
- **Distribución de los profesionales y sus horarios** en los Distintos Programas /Proyectos según su importancia.

3. Modelos de gestión informática: modelos de expediente, fichas, modelos de informe, de incidencias, de recogida de datos. Indicadores de evaluación. Memoria descriptiva (semestral) y cualitativa (anual). Informes de seguimiento y evaluación de cada usuario/a

4. Diseño de Protocolo de recogida y tratamiento de los datos. Documento de seguridad, modelos y plantillas de recogida de información a las familias, de reclamación de derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) vinculado al desarrollo del Proyecto: soportes, modelos de expediente, fichas, modelos de informe, de incidencias, de recogida de datos. Indicadores de evaluación. Memoria descriptiva (semestral) y cualitativa (anual). Informes de seguimiento y evaluación de cada usuario/a., a través de la captura de imágenes de las mismas.

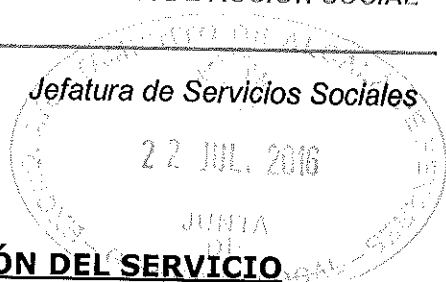
2.- Medios personales para la ejecución y gestión del Servicio:

1. Valoración de la formación y experiencia laboral del Coordinador a aportar por la Empresa.
2. Valoración de la experiencia laboral del Equipo que intervendrá en la prestación del Servicio.

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 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.

Jefatura de Servicios Sociales
22 JUL. 2016

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>Aportación de Horas de profesionales especializados para acciones formativas destinadas a profesionales del Dpto. de Servicios Sociales de Atención Primaria.</p>	<p>Ratio: - 20 horas/año -----3 p. - 40 horas/año----- 5 p.</p>	<p>Hasta 5 puntos</p>
<p>Aportación de horas y gestión de actividades durante fin de semana en apoyo al Programa de calle para adolescentes.</p>	<p>Ratio: - 30 horas/año -----3 p. - 50 horas/año -----5 p.</p>	<p>Hasta 5 puntos</p>
<p>Ampliación de los Servicios de Asesoría Jurídica en las diferentes actuaciones del mismo.</p>	<p>Ratio: -15 horas/mes -----3 p. -25 horas/mes ----- 5 p.</p>	<p>Hasta 5 puntos</p>

Justificación del criterio: El presente pliego establece las condiciones y requisitos para garantizar la cobertura suficiente del 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 a través de profesionales no incluidos en el Equipo del Programa, o bien ampliando actividades fuera de las establecidas en el modelo organizativo, en orden a la mejora de la calidad de atención del mismo. Es de señalar que los incrementos planteados son complementarios al Servicio de Atención a la Familia, enriqueciendo la actuación planteada y ampliando la cobertura.

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL. 2016

<p>2.-Medios personales para la ejecución y gestión del Servicio.</p>	<p>1. Valoración de la formación y experiencia laboral acreditada en gestión y dirección de Equipos con cualificación similar al Servicio, del Coordinador a aportar por la Empresa: * Experiencia laboral acreditada: 1 punto por cada 2 años acreditados ----- hasta <u>2 p.</u> * Titulación específica en Dirección de Centros, para el Coordinador del Servicio----- <u>1,5 p.</u> * Titulado/graduado en Trabajo Social-----<u>0,5 p.</u></p> <p>2. Valoración de la experiencia laboral de los profesionales de, al menos dos años, con la acreditación prevista: 100% del Equipo ----- <u>3 p.</u> 50% del Equipo ----- <u>2 p.</u></p>	<p>Hasta 7 puntos</p>
<p>3.-Mejoras.</p>	<p>1. Compromiso de contratación de personas en exclusión y/o diversidad funcional vinculados a Proyectos de Servicios Sociales para servicios de mantenimiento o servicios auxiliares ----- <u>2 p.</u></p> <p>2. Aportación de Proyectos innovadores en el trabajo familiar-----<u>hasta 2 p.</u></p>	<p>Hasta 4 puntos</p>

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. 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. Así mismo, es igualmente importante por sus características, que el control y supervisión de la actuación profesional por el Coordinador técnico formado en el área social, pueda contar con la experiencia necesaria y de formación (ámbito laboral y personal) para el buen desarrollo del Servicio y la resolución de cualquier incidencia en su desarrollo.

Las mejoras planteadas responden a la implicación social de las contrataciones de Servicios y a la implantación de aspectos innovadores que están directamente relacionadas con la aportación de mayor calidad en su

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL. 2016

desarrollo, con el beneficio directo tanto para el/la usuari@ como de su familia y el entorno comunitario.

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, advirtiendo que la mera mención de las propuestas del Servicio y organizativas sin desarrollo no será valorada.

Igualmente se considera de relevancia la figura del Coordinador de la empresa como 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 mismo. Se valorará la acreditación de la experiencia del equipo a aportar al Servicio como conocimiento del objeto del Contrato.

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.

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.

Jefatura de Servicios Sociales

22 JUL. 2016

**ANEXO III – LOCAL Y EQUIPAMIENTO APORTADO POR EL
AYUNTAMIENTO**

Mobiliario básico y espacios habilitados en Cardenal Cisneros 11(Plaza de los Carros).

Otros: mesa escritorio, estanterías, armario, mesa office, 2 taquillas.