

**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE HABRAN DE REGIR EL CONCURSO PARA EL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DENOMINADO "PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA EXCLUSIÓN SOCIAL".**

**C.N.A.E.:88.9  
CPV:85312000-9**

**Clausula 1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del contrato será la prestación de servicios destinados a *Acompañar los procesos de inclusión social*, de personas que se hallen en situación de grave exclusión social poniendo en marcha una serie de actuaciones que permitan mejorar sus condiciones personales y sociales, potenciando la autonomía y facilitando la inclusión de la persona en su entorno.

El presente Pliego tiene por objeto la determinación de las condiciones para la atención a las personas en grave exclusión social definida en las prescripciones técnicas, en las que se especifican las necesidades y servicios a satisfacer mediante el contrato y los factores de todo orden a tener en cuenta, así como establecer el procedimiento para su prestación.

Atendiendo a los datos de la memoria de actividades del Centro de Servicios Sociales de este Ayuntamiento durante el año 2015, se han atendido a 258 personas sin hogar en nuestro Municipio.

Partiendo de estas premisas aclaratorias, el objeto del contrato será la prestación del Programa de atención a la exclusión social en el Municipio de Alcalá de Henares, con las siguientes condiciones técnicas, necesidades y servicios a satisfacer, obligaciones, actividades, procedimiento, y 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.**

Se trata de un Servicio en el que la Administración local, a través de la Empresa o entidad adjudicataria, habilita un recurso de atención social, para que a través de profesionales capacitados se ejecuten las tareas de atención previstas y consideradas indispensables para favorecer los procesos de inclusión y autonomía de las personas consideradas en grave situación de exclusión social.

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

Este Programa basará su estructuración y desarrollo en la necesidad de favorecer los cauces de respuesta a las necesidades básicas, tanto físicas como emocionales, que presentan las personas en situación de riesgo y grave exclusión social a través de modelos de intervención y acompañamiento social, impulsando procesos de autonomía e itinerarios de inserción social, que posibiliten, a través de los servicios de acogida, una atención integral y su posterior promoción personal y social.

Se consideran objeto de este Programa las actuaciones vinculadas a la situación de calle, asentamientos u ocupaciones de espacios no residenciales, mendicidad, aislamiento social y cualquier situación que pueda ser entendida como manifestación social de una situación vinculada a la exclusión social que debe ser abordada a través procesos de detección, diagnóstico e intervención en itinerarios de inserción adaptados a estas situaciones de grave vulnerabilidad social.

## **2.1. PERFIL DE USUARIOS.**

Podrán ser usuari@s del Programa todas aquellas personas que precisen de las prestaciones que ofrece el servicio para mejorar las condiciones de vulnerabilidad, riesgo y exclusión social 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 como objeto de este Programa, susceptibles de ser cubiertas a través de sus prestaciones y siempre que residan o estén asentados de forma estable en el municipio.

Con carácter general podrán ser usuari@s:

- Personas adultas, sin hogar, que se encuentran asentadas en nuestro Municipio de forma estable.
- Población en situación de grave vulnerabilidad social por encontrarse dentro de los parámetros referidos a la exclusión (exclusión laboral, aislamiento social, insignificancia vital).
- Población del Municipio que, por sus especiales características sociales y personales se encuentran en el umbral de la exclusión, precisando asesoramiento y apoyo social para facilitar su inclusión en el entorno comunitario.



## 2.2. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

### 2.2.1.- FRANJAS HORARIAS DE PRESTACION DEL SERVICIO.

En la fijación de horarios 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 (campaña de invierno y verano). Las actuaciones referidas a alojamientos se desarrollarán de lunes a domingo entre las 00:00 y las 24:00 horas.

Con carácter específico los horarios serán los siguientes:

- a) Proyecto de Atención Social en Medio Abierto: preferentemente de lunes a viernes entre la mañana y tarde (primera y última hora)
- b) Centro de Día "Puerta de Madrid": preferentemente de lunes a viernes en horario de mañana y tarde.
- c) Horarios especiales en Campañas de invierno: de 8:00 hrs. a 18:00 hrs, de lunes a viernes.
- d) Coordinaciones y participación en las Mesas de coordinación local en red: de lunes a viernes entre las 9:00 y 14:00 hrs.
- e) Período estival: se considerará el comprendido entre el 1 de Julio y 31 de Agosto. En estas fechas, el horario podrá considerarse intensivo (de 8:00 a 16:00 hrs.).
- 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 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 los lugares de pernocta y/o encuentro de las personas sin hogar (entorno social: barrio, plazas, etc.)
- en el local de titularidad municipal utilizada como Sede del Programa.
- en el domicilio de referencia de l@s usuari@s, si lo hubiera (viviendas compartidas, pensión, 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 PROGRAMA.

Las actuaciones del servicio responderán a la promoción y apoyo a las personas en **situación de exclusión social**, con especial atención a las personas en situación de calle del Municipio. Y serán las siguientes:

- La detección y diagnóstico de los factores y situaciones de riesgo de exclusión social en el Municipio de Alcalá de Henares.
- La detección y diagnóstico de los factores y situaciones de la mendicidad en el municipio.
- El asesoramiento técnico y el apoyo necesario a las personas con dificultad de integración social, promoviendo actuaciones que les capaciten para acceder a los recursos sociales y permitan su participación social.
- La propuesta y articulación un programa individual de acompañamiento social a través de itinerarios de apoyo a la autonomía dentro de intervenciones basadas en el trabajo en red.
- El acceso a la formación social, educativa, profesional y ocupacional a las personas en situación de riesgo de exclusión, promoviendo el acceso a programas propios, alternativos o normalizados.
- El fomento de la socialización de las personas en riesgo o en exclusión social y la creación de redes sociales.
- Diseño de acciones y medidas para realizar el itinerario de incorporación social. Adecuando los recursos formativos, laborales, educativos, sanitarios y de apoyo social a la situación concreta de los casos.
- Gestionar el acceso a recursos complementarios necesarios para el proceso de incorporación social.
- Coordinación con la iniciativa social para establecer acciones contra la exclusión social.
- Promoción de nuevos recursos para dar respuestas a diferentes situaciones vinculadas a la exclusión social y a los procesos personalizados de inserción que se precisan.
- Acompañar todos los procesos de intervención profesional del Programa (paliativo, coyuntural, de acompañamiento, intensivo) mediante un contacto socio-educativo que aporte garantías de atención al/la usuari@.
- Actuaciones de sensibilización dirigidas a diferentes sistemas socio-sanitarios y a la ciudadanía sobre las buenas prácticas, acogida y modelos de intervención en la atención a situaciones de riesgo o grave exclusión social

Las actuaciones del Programa se organizarán a través de proyectos o atenciones a desarrollar 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 de los programas deberá realizarse teniendo en cuenta sus especiales características, fundamentalmente, en lo relativo al aislamiento social, siendo imprescindible la vinculación en el entorno social (trabajo en calle, atención en ámbito residencial del usuari@) o la potenciación del espacio de Centro de Día como referencia de la acogida y acompañamiento social.

La atención a prestar se planteará desde la estructura y metodología de los siguientes Proyectos:

### **A) PROYECTO DE CAPTACIÓN Y ATENCIÓN SOCIAL EN MEDIO ABIERTO:**

Se trata del abordaje inicial de l@s usuari@s del Programa, la recogida de datos y situaciones de los mismos y el proceso de captación y acogida, favorecedor de la incorporación a los otros recursos más específicos.

- Detección y contacto con aquellas personas, que en el municipio, pernoctan en calle, en infraviviendas y en espacios no residenciales, las que ejercen la mendicidad o las que están vinculadas a asentamientos, con objeto de promover el vínculo social para el acercamiento a los recursos sociales del Municipio.
- Acompañamientos directos para garantizar las condiciones de prestaciones sanitarias y económicas mínimas (ingresos mínimos y atención sanitaria).
- Intervención de valoración (Historia social), intervención y seguimiento periódico de las personas en situación de calle, ejercicio de mendicidad y asentamientos con objeto mantener el contacto con las mismas, motivar a la vinculación con recursos de atención, interesarse por su estado y evaluar periódicamente su situación.
- Implementación de recursos de emergencia y coyunturales por riesgo y/o desprotección: alojamiento de emergencia (5 días hábiles máximo) y manutención en aquellas situaciones detectadas y valoradas de grave riesgo socio-sanitario (mujeres y enfermos) hasta su resolución por los cauces normalizados de atención (Centro de Servicios Sociales).
- Campañas de atención específicas en orden a situaciones climáticas que afectan a este colectivo:
  - Campaña de invierno: desde el 25 de Noviembre hasta el 31 de Marzo.
  - Olas de frío: temperaturas inferiores a 0º a lo largo de todo el año.
  - Olas de calor: en nivel de ALTO RIESGO (Alerta tipo 2). Se activará este nivel cuando la temperatura máxima prevista para ese día o alguno de los cuatro siguientes es igual o superior a 38,6ºC o se

prevé que haya más de tres días consecutivos de este periodo con temperaturas máximas iguales o superiores a 36,6°C.

### **Modelo de Intervención:**

- a) Intervención de Valoración de situación de vulnerabilidad, riesgo social y desprotección:
- Informes de riesgo y desprotección social para la toma de medidas de carácter involuntario o protectoras.
  - Gestión de medidas inmediatas de emergencia: alternativas de alojamiento, alimentación, transporte, documentación
- b) Intervención de acompañamiento y apoyo a de garantía de recursos y condiciones básicas:
- Acceso a dotaciones establecidas para condiciones básicas (reducción del daño): duchas, lavandería, sala de descanso, café, etc.
  - Acompañamientos directos para el acceso a los recursos sociales (tramitación de prestaciones, RMI, etc.), sanitarios (tarjeta sanitaria y acompañamiento médico), culturales y comunitarios (públicos y privados) que mejoren su calidad de vida y favorezcan la autonomía socio-económica.
  - Estudio y análisis integral de la historia social y personal que permita elaborar un proyecto de acompañamiento en colaboración con otros profesionales y entidades del sector.

*Los datos de usuari@s y ubicaciones de referencia se volcarán en la actualización del Mapa de referencia del Proyecto facilitando a los Servicios Sociales informes bimensuales de las actuaciones generales e individuales realizadas en este Proyecto.*

### **B) CENTRO DE DÍA "PUERTA DE MADRID".**

Se plantea como un espacio de información, orientación y asesoramiento e intervención destinado a implementar las actuaciones necesarias para promover la mejora de la calidad de vida de l@s usuari@s del Programa, facilitando un entorno que favorezca los procesos de resocialización, la incorporación a proyectos de intervención, de acompañamiento a la autonomía y de integración social al mismo tiempo que facilita recursos de reducción del daño con objeto de prevenir tanto el deterioro psicofísico como del aislamiento social de l@s usuari@s del programa.

❖ **Espacio de convivencia y acogida:**

- Actuaciones de información, asesoramiento y orientación individual: actividad profesional que se realiza de forma presencial a través de diversas actuaciones con objeto de abordar las situaciones planteadas con la intervención profesional y los recursos del programa.
- Actuaciones de asesoramiento y orientación grupal: vinculada a contenidos amplios relacionados tanto con la promoción personal y social de l@s usuari@s del Centro como con el aprendizaje o recuperación de modelos de convivencia, comunicación familiar, gestión de conflictos y resolución de crisis y cualquier otro relacionado con las dificultades encontradas en la intervención y /o propuestas por l@s usuari@s.

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

- Actuaciones dirigidas a la promoción personal y social de usuari@s, talleres, conferencias, grupos de ayuda... con programación continua:
  - Hábitos saludables.
  - Habilidades sociales y de convivencia
  - Salud e higiene, autocuidado.
  - Alimentación (incluido el aprendizaje de elaboración y consumo de comidas).
  - Información de recursos sociales, legales, y otros.
- Actuaciones de ocupación del tiempo y de ocio saludable: espacios de cine o de lectura comentada, convivencias y visitas de profesionales o entidades y organización de visitas externas (culturales y sociales). Talleres de manualidades o similares. Talleres de voluntari@s.

❖ **Espacio de recursos de reducción del daño:**

- Espacio específico de dotaciones establecidas para este fin: duchas, lavandería, sala de descanso, café, etc. con establecimiento de horarios.
- Espacio de información y asesoramiento para el acceso a los recursos sociales (tramitación de prestaciones, RMI, etc.), sanitarios (tarjeta sanitaria y acompañamiento médico), culturales y comunitarios (públicos y privados) que mejoren su calidad de vida y favorezcan la autonomía socio-económica. Gestión de recursos de emergencia para reducción de daño: alternativas de alojamiento, alimentación, transporte, documentación...
- Adecuación de espacio específico de horarios y atención prestada en el Centro en Campañas especiales (Campaña de invierno, olas de frío...)



**Modelo de intervención:**

Conjunto de actuaciones profesionales dirigidas a incrementar los niveles de autonomía de las personas vulnerables o en riesgo de exclusión, para favorecer su inclusión en el entorno social, desarrolladas a través de la realización de itinerarios de inserción y la potenciación de las redes de apoyo social y comunitario. Actuaciones coordinadas con otros recursos del municipio o Servicios municipales implicados y con la participación en los sistemas de trabajo en red del Municipio: Mesa de Acompañamiento Social.

a) Intervención en acompañamiento para la integración social:

- Elaboración y ejecución de los proyectos de intervención individualizados, a través de un itinerario de inserción, que debe plasmarse en un acuerdo por escrito, donde se definan los distintos apoyos (personal, económico, laboral, ocupacional y acciones complementarias). Estudio y análisis integral de la historia social y personal de las personas que acuden al Servicio (antecedentes, proyecto vital, capacidades, fortalezas, debilidades...) que permitan elaborar un proyecto de acompañamiento a la autonomía y la inclusión social, en colaboración con las instituciones vinculadas a las mismas.
- Actuaciones de apoyo en la gestión de ayudas y recursos vinculada al itinerario de inserción cuya finalidad sea la promoción de la inclusión social: alternativas habitacionales, alimentación, transporte, documentación, acondicionamiento de vivienda, etc., en coherencia con el plan de intervención visado por los profesionales del Centro de Servicios Sociales para personas empadronadas en el municipio.
- Actuaciones de apoyo y mediación para la resolución de conflictos, en los entornos convivenciales y de residencia (vivienda propia o en alquiler, vivienda compartida, alojamiento en pensión...) que faciliten el acceso y el mantenimiento en la vivienda y sus condiciones de habitabilidad (condiciones higiénicas, dotacionales, de convivencia con los vecinos, etc.).
- Actuaciones de apoyos para el acceso a los recursos sociales (tramitación de prestaciones, RMI, etc.), sanitarios, culturales y comunitarios (públicos y privados) que mejoren su calidad de vida y favorezcan la autonomía socio-económica.

b) Intervención en acompañamiento para la autonomía:

- Elaboración y ejecución de los proyectos de intervención individualizados, a través de un itinerario de acompañamiento social

que debe plasmarse en un acuerdo por escrito, donde se definen los distintos apoyos y acciones complementarias.

- Actuaciones de apoyo y mediación para el acceso a recursos convivenciales y de residencia (vivienda propia o en alquiler, vivienda compartida, alojamiento en pensión...).
- Acompañamientos directos para el acceso a los recursos sociales (tramitación de prestaciones, RMI, etc.), sanitarios (tarjeta sanitaria y acompañamiento médico), culturales y comunitarios (públicos y privados) que mejoren su calidad de vida y favorezcan la autonomía socio-económica.

### **C) PROYECTO DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA:**

Se constituirá con la organización de aquellas actuaciones que provienen de la ejecución de los programas de atención de usuari@s a los que se añadirán las actuaciones de intervención comunitaria y sensibilización necesarias para promover la aceptación y colaboración en la atención de l@s usuari@s del Programa. Incluirá la participación del Programa en aquellos Proyectos coyunturales que demande el Departamento de Servicios sociales o que han sido conveniadas con otra administración para contenidos objeto del Programa.

Destinado a la consecución de tres finalidades:

#### **1.-Estudio y análisis de la Exclusión social.-**

- Estudiar y analizar la realidad social vinculada a las personas en grave riesgo de exclusión social, su entorno comunitario y cualquier aspecto que pueda ser relevante para mejor intervención y acompañamiento social.
- Elaboración y actualización permanente del *Mapa y Censo de Exclusión Social* de asentamientos lugares de pernocta y puntos de referencia de la Mendicidad en el Municipio.
- Elaboración y actualización de un registro de recursos de apoyo formal e informal que favorezcan la atención y participación comunitaria del colectivo al que va dirigido el Programa.

#### **2.-Intervencion comunitaria y de apoyo ciudadano.-**

- Actuaciones específicas en relación a la actividad de mendicidad: mapa, localización, vinculación al Municipio, acompañamientos, información de la intervención en los puntos en donde se desarrolla la mendicidad y asesoramiento profesional (a centros comerciales, iglesias, bares...).
- Implementar un sistema de recogida telefónica y virtual de información vecinal e institucional de las personas que ocupan lugares públicos para la pernocta (cajeros, calles, portales, etc.) a través de un teléfono de tarificación gratuita y correo electrónico específico con actuaciones de devolución de la intervención realizada a las personas o Entidades que han comunicado la situación.

23 SET 2016

JUNTA

- Asesoramiento general a vecinos, profesionales e instituciones del Municipio, ante la demanda de atención específica o general de personas en grave riesgo de exclusión.

### 3.- Actuaciones de sensibilización y visibilizarían de la exclusión social.-

- Actuaciones que visibilicen el **Día Internacional de las personas sin hogar / Día internacional para la erradicación de la pobreza.**
- Proyectos coyunturales de sensibilización social y de divulgación de metodología y recursos de atención a la exclusión social, la mendicidad como referencia de la exclusión social y cualquier aspecto que facilite el conocimiento de la personas en esta situación en el municipio, destinadas a fomentar la colaboración ciudadana y la acogida de otros recursos e instituciones socio sanitarias o municipales. (Policía Local, Juntas de Distritos).
- Campañas informativas de divulgación de actuaciones con especial atención al colectivo de personas en situación de calle en coordinación o colaboración con instituciones vinculadas a su atención (especialmente Policía Local, Juntas de Distritos, Entidades Sociales, vecin@s) como las Campañas vinculadas a las Temperaturas extremas (Campaña de Frío o de Calor) o las de riesgo socio-sanitario (enfermedades, agresiones a personas en situación de calle, etc.).

Incluirá la participación del Programa en aquellos Proyectos coyunturales que demande el Departamento de Servicios sociales o que han sido conveniadas con otra administración para contenidos objeto del Programa.

### **2.3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.**

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

Los técnicos 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.

### **A) ALTA EN EL SERVICIO.**

Dadas las características del trabajo a desarrollar, el acceso a los Programas/Proyectos se realizará:

- Por la intervención proactiva de los profesionales vinculados al Servicio/Programa.
- De forma voluntaria y directa de las personas objeto de intervención.
- Por derivación de los profesionales del Centro de Servicios Sociales.
- Por valoración y orientación del propio Servicio.

Con carácter mensual se remitirá a l@s Tecnic@s designados por el Departamento de Servicios Sociales, una relación de usuarios del Programa con especificación de los Proyectos a los que se adscriben y los apoyos de emergencia y coyunturales.

En los casos en que así se requiera, el Centro de Servicios Sociales determinará en la Ficha de alta las instrucciones correspondientes para su puesta en marcha, a través de los medios electrónicos y telemáticos establecidos. En aquellos servicios que cuya alta sea consecuencia de la derivación directa desde l@s técnic@s de Servicios Sociales, se establecerá reuniones de coordinación para diseñar el plan de intervención y en su caso, presentación a los profesionales.

De cada Programa/Proyecto, la empresa adjudicataria, de manera obligatoria presentará un protocolo específico de actuación (**Itinerario -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.

Con carácter obligatorio, se facilitará al/la usuari@ ***El Manual de acogida, así como el Reglamento del Centro de Día "Puerta de Madrid"***, en el que la Empresa Adjudicataria facilitará información, 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 individual exista un **Profesional de referencia** 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) Fallecimiento.
- b) Cambios de domicilio permanentes fuera de la localidad.
- c) Renuncia expresa de la persona usuaria.
- d) Ocultación o falsedad comprobada en los datos vinculados a la concesión de la prestación.
- e) Incumplimiento reiterado las normas contempladas en los Reglamentos de Régimen Interior de cada uno de los proyectos/servicios.
- f) 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.
- g) Por cumplimiento de objetivos (total o parcial) en la intervención realizada.
- h) Por decisión y notificación del Ayuntamiento como entidad titular del servicio, en los que por razones objetivas sea desaconsejable la continuidad del Servicio.

**Informes de Baja en el Programa:** En los casos en los que la persona usuaria comunique 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.

Al concluir la intervención se realizará un Informe de Baja que se corresponderá con la síntesis de los planteamientos realizados durante el proceso y que se reflejará en un informe explicativo del mismo.

## **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 información de interés para l@s usuari@s o comunicaciones oficiales, a través de cada Programa/Proyecto.

En cada uno de los Programas/ 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 los Proyectos de acompañamiento y apoyo a la autonomía.**

El desarrollo global de los Programas/Proyectos de intervención social 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.
- Historia Social y personal.
- **Itinerario Personalizado de Inserción** (Plan de intervención): valoración inicial, objetivos, actividades de acompañamiento a desarrollar, y temporalidad.
- Recursos de apoyo al proceso de intervención y/o emergencia.
- Informes de valoración inicial, seguimiento contemplado en el plan de intervención (mensual, trimestral o semestral) y baja o cierre de la intervención.
- Informes de participación en cualquiera de los Programas/proyectos generales o comunitarios, en su caso.

Remisión de dichos informes al profesional de referencia del Centro de Servicios Sociales.

También deben adjuntarse a los expediente los documentos de identificación básica del/la usuari@/familia y de constatación de su situación socio-familiar que sean necesarios para recibir el servicio será de carácter obligatorio en estos Programas/Proyectos, una coordinación continuada con l@s

23 SET. 2016  
JEFE DE SERVICIOS SOCIALES

JUNTA  
DE

Trabajadores Sociales de Servicios Sociales responsables del expediente, proporcionando los informes que pudieran ser requeridos por éstos.

El Adjudicatario prestará especial atención a aquellos usuari@s más vulnerables a las condiciones climáticas extremas, a condiciones de soledad y aislamiento 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.

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 DE EMERGENCIA.

Se considera como actuación de emergencia, aquella requerida ante la valoración e informe sobre 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. La Entidad adjudicataria del servicio, desarrollará un **protocolo de emergencia** en el que se prevea la respuesta inmediata a las necesidades detectadas, entre las que podrán contemplarse plazas de alojamiento y manutención durante un período máximo de **5 días**.

### **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/segundo semestre:
  - 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 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 Técnic@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 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 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 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 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:

23 SET 2016

JUNTA

- **El cumplimiento de las condiciones salariales de aplicación establecidas en el Convenio colectivo de Intervención Social.** El incumplimiento de esta medida será causa de resolución del Contrato.
- **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.
- **Formación de I@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.
- **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 convenie a estos efectos.
- **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 Servicio,** las tareas señaladas en este Pliego y en las condiciones establecidas en el mismo.

A los efectos de información y aclaración de aspectos fundamentales se refieren los siguientes:

##### **5.1. MEDIOS PERSONALES.**

Los medios humanos que sean precisos 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 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:

- **Graduad@s/Diplomad@s en Educación social.**
- **Graduad@s/Diplomad@s en Trabajo social.**
- **Técnic@s superiores en Integración social**



- **Auxiliar de servicios (1/2 jornada)**

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 necesaria** para el desarrollo de cada Programa /Proyecto El adjudicatario podrá ampliar el número de profesionales que formarán el equipo de trabajo para dar mayor solvencia técnica en la ejecución del programa.
  - **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 6.**

- 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 exclusivamente en la atención a personas sin hogar.

## 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 aportado por el Ayuntamiento, o en su caso el que se establezca como sede del Servicio. Actualmente el local aportado por el Ayuntamiento, denominado Centro de Día "Puerta de Madrid", está situado en **C/Alfonso de Alcalá s/n.**

Se anexa plano del local así como inventario aportado por el Ayuntamiento.

- 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. A la finalización del Contrato todos ellos deberán ser **inventariados y entregados** (añadiendo al inventario cualquier material que se adquiriera a cargo del presupuesto del programa) a la Concejalía responsable del Departamento de Servicios Sociales, no pudiendo la Entidad o Empresa adjudicataria disponer, en modo alguno, de los mismos. 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 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 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 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 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.

❑ **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 visibilizarían de los profesionales y medios de actuación en calle.
- La totalidad del material de 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.
- En el caso de aportación del/la usuari@ a los costes del Servicio o Programa o de actividades, revertirá en el incremento de actuaciones del propio Proyecto.

□ **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 y correo electrónico del Programa.
  - Escáner
  - Impresora
  - Desarrollo, mantenimiento y actualización de los medios de difusión y comunicación digitales del Programa.
  - Materiales necesarios para el desarrollo de Programas/Proyectos a desarrollar.
- 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

23 SET. 2016  
JEFE DE SERVICIOS SOCIALES  
JUNTA DE ACCIÓN SOCIAL

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.

□ **Medios específicos para el desarrollo del programa:**

- La Entidad Gestora del Programa deberá garantizar la disponibilidad económica de la gestión de **alojamiento continuado vinculado a los procesos de intervención y desprotección** (pensiones, habitaciones o alojamientos compartidos) en un mínimo de **5 Plazas/año de uso efectivo**. Podrá existir aportación económica del/la usuari@. La valoración del Proyecto de gestión considerará el nº de plazas a aportar por el Adjudicatario.
- La Entidad Gestora del Programa deberá garantizar la **disponibilidad económica de costes de manutención continuada (menús / compras con coste de referencia completo de 100 euros/mes y 3 plazas)**, en los procesos de intervención y desprotección. La valoración del Proyecto de gestión considerará el número de plazas a aportar por el Adjudicatario.
- La Entidad Gestora del Programa deberá garantizar la **disponibilidad económica para la gestión de recursos** en situaciones de emergencia o vinculadas con el Proyecto de intervención (medicinas, transporte, gestión de documentos, etc.). La valoración del Proyecto de gestión considerará la cuantía destinada a aportar por el Adjudicatario a estos fines y la cantidad de caja disponible de los mismos.

**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 I@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

podieran 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.**

El Adjudicatario se compromete a cuidar de la correcta presentación del personal a su cargo, así como a retirar, temporal o definitivamente, a aquellos trabajadores/as que no sean idóneos 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.

### **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 210.000 €/año exento de IVA, total 210.000 €/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 contratadas. En la tipología del contrato se consideran las características especiales de la población atendida así como los recursos básicos a aportar (alojamientos, manutención y otros básicos) y las características especiales de la población a atender (grave exclusión social) que precisa entidades sociales para su atención .

No obstante, y en virtud de que se produzca la ampliación del presupuesto económico que el Ayuntamiento de Alcalá de Henares suscriba para el desarrollo de este Programa con otros Organismos, así como en caso de incremento de presupuesto municipal, el Programa será objeto de ampliación. 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.

## 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.

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.

Los precios del Contrato se podrán incrementar en función de la mayor necesidad de atención y el número de usuarios del programa teniendo en cuenta la limitación establecida en la Normativa que no podrá superar el 10 % del Importe del contrato.

## **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 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 encuadre 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:

- 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 acordada en el Plan de Inserción facilitando el justificante de dichas aportaciones a l@s responsables del Centro de Servicios Sociales, con una periodicidad semestral.
- 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.
- 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:

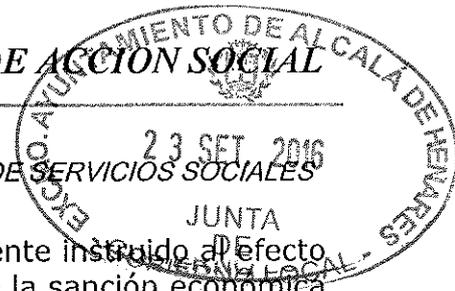
- El abandono del Servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.
- El trato vejatorio al usuario, salvo que revistiese características tales que le calificasen como de muy grave.
- La falsedad o falsificación de los servicios.
- En general, el incumplimiento grave 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.
- 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 opongan 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.
- Se procederá, si el Ayuntamiento considera que es de aplicación la normativa competencial, a la finalización del Contrato en el caso de que la Comunidad de Madrid asuma la prestación de los servicios correspondientes al presente Pliego y al Programa del que se trata.
- Y cualquier otra de las contenidas en la legislación vigente aplicable a este caso.

Alcalá de Henares, 19 de Septiembre 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:

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 (Atención a grave exclusión social)** 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.- Organización del Servicio:**

- a) **Descripción y desarrollo general del Programa y los distintos Proyectos**, que contemple el modelo organizativo y de gestión, así como los equipamientos, medios materiales vinculados a ellos y recursos aportados para el desarrollo del mismo. Diseño funcional: número de profesionales específicos (previstos /ampliados), jornadas y su distribución, asignación al Programa. Cuantificación de los medios específicos a aportar e incrementos en su caso.

- b) **Medios personales** para la ejecución y gestión del Servicio Personal específico que intervendrá en la prestación del Servicio:
- Valoración de la formación y experiencia laboral del Coordinador a aportar por la Empresa.
  - Valoración de la experiencia laboral del Equipo que intervendrá en la prestación del Servicio.

c) **Medios específicos:**

- La Entidad Gestora del Programa deberá garantizar la disponibilidad económica de la gestión de **alojamiento continuado vinculado a los procesos de intervención y desprotección** (pensiones, habitaciones o alojamientos compartidos) en un mínimo de **5 Plazas/año de uso efectivo**. Podrá existir aportación económica del/la usuari@. La valoración del Proyecto de gestión considerará el nº de plazas a aportar por el Adjudicatario.
- La Entidad Gestora del Programa deberá garantizar la **disponibilidad económica de costes de manutención continuada (menús / compras con coste de referencia completo de 100 euros/mes y 3 plazas)**, en los procesos de intervención y desprotección. La valoración del Proyecto de gestión considerará el número de plazas a aportar por el Adjudicatario.
- La Entidad Gestora del Programa deberá garantizar la **disponibilidad económica para la gestión de recursos** en situaciones de emergencia o vinculadas con el Proyecto de intervención (medicinas, transporte, gestión de documentos, etc.). La valoración del Proyecto de gestión considerará la cuantía destinada a aportar por el Adjudicatario a estos fines y la cantidad de caja disponible de los mismos.

d) **Sistemas de control y seguimiento:**

- Modelos de expediente, fichas, modelos de informe, de recogida de datos. Memoria descriptiva (semestral) y cualitativa (anual). Memoria descriptiva (semestral) y cualitativa (anual). Protocolos de Intervención, Seguimiento y Evaluación de la intervención. Manual de acogida o Carta de Servicios.
- 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.- 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 <sub>1</sub> ...O <sub>s</sub> ...O <sub>n</sub>
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><b>Aportación de recursos de alojamiento de emergencia (noches)</b></p>	<p>Ratio: *10 noches/año----- 2 p. * 20 noches/año ----- 4 p. * 40 noches/año ----- 6 p. * 50 noches/año -----8 p.</p>	<p>Hasta 8 puntos</p>
<p><b>Aportación de recursos de manutención de emergencia (menús)</b></p>	<p>Ratio: * 10 menús/año ----- 1 p. * 20 menús/año ----- 3 p. * 40 menús/año ----- 5 p. * 50 menús /año -----7 p.</p>	<p>Hasta 7 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 Proyecto de Atención a la Exclusión, enriqueciendo la actuación planteada y ampliando la cobertura. En el caso de soportes técnicos de uso general estos pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento.

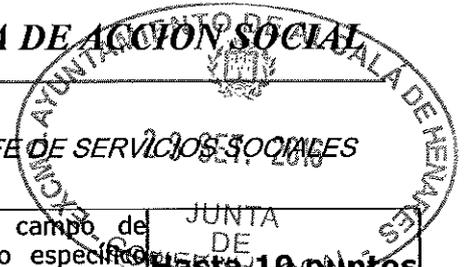


**B.-CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR**

**Puntuación máxima 30 puntos**

**Valoración de la propuesta de gestión organizativa, técnica y de medios disponibles.**

CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS	OBJETO DE VALORACIÓN	PONDERACIÓN
<p><b>1. Organización del Servicio.</b></p>	<p><b>1.-Diseño del Programa y Proyectos:</b> modelo organizativo y de gestión.- equipamientos, medios materiales y recursos aportados.  <b>Diseño funcional:</b> número de profesionales específicos (previstos /ampliados), jornadas y su distribución, asignación al Programa----- <b>hasta 9 p.</b></p> <p><b>2.- Medios personales (Máximo 4 puntos):</b>  * Valoración de la formación y experiencia laboral acreditada en gestión y dirección de Equipos con cualificación similar al Servicio, del <u>Coordinador</u> a aportar por la Empresa:  * Experiencia laboral acreditada: 1 punto por cada 2 años acreditados ----- <b>hasta 2 p.</b>  * Titulación específica en Dirección de Centros, para el Coordinador del Servicio----- <b>1 p.</b></p> <p>*Valoración de la experiencia laboral de los profesionales de, al menos dos años, con la acreditación prevista:  100% del Equipo ----- <b>1 p.</b>  50% del Equipo ----- <b>0,5 p.</b></p> <p><b>3.-Medios Específicos (Máximo 5,5 puntos):</b>  * Nº de plazas de alojamiento continuado ---- <b>hasta 2 p.</b>  * Nº de plazas de manutención ----- <b>hasta 2 p.</b>  * Cuantía económica ----- <b>hasta 1,5 p.</b></p> <p><b>4.- Sistemas de control y seguimiento (Máximo 1,5 p.)</b>  * Diseño de Protocolo de Intervención, Seguimiento y Evaluación del Programa. Manual de acogida o Carta de Servicios, Expediente personal, proyecto de Intervención, memorias de actividades, informes ----- <b>hasta 1 p.</b>  * 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) ----- <b>hasta 0.5 p.</b></p>	<p><b>Hasta 20 puntos</b></p>



<p><b>2. Mejoras.</b></p>	<p>1.- Vehículo para localización, visitas de campo de profesionales traslados, acompañamientos (uso específico del mismo, modelo y capacidad) ----- hasta 5 p.</p> <p>2.- Mejoras condiciones del local (físicas, accesibilidad, equipamientos, instalaciones, etc.). Cuantía de inversión ----- hasta 5 p.</p>	<p>JUNTA DE DE <b>Hasta 10 puntos</b></p>
---------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

**Justificación de los criterios:** Las características especiales tanto del servicio a prestar como la de las personas atendidas (personas en situación de exclusión social) 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 usuari@ y/o familia y las garantías de protección de los datos.

Dadas las características de los usuari@s objeto del Contrato, los procesos de atención exigen de la mejor cualificación y experiencia profesional del Equipo técnico y hacen imprescindible incorporar actuaciones transversales que puedan aportar mejoras en el desarrollo del Servicio, que de una forma integrada redundan en el beneficio directo para l@s beneficiari@s y para la efectividad del Servicio que se pretenden desarrollar. Así mismo, es igualmente preciso el control y supervisión de la actuación profesional por un/a Coordinador/a técnico/a formado/a en el área social, de forma que pueda contar con estrategias de prevención (ámbito laboral y personal) ante cualquier incidencia de desarrollo del Servicio. Igualmente las mejoras planteadas corresponden a las necesidades detectadas y que están directamente relacionadas con la aportación de mayor calidad en el desarrollo del servicio con el beneficio directo para el/la usuari@.

**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 que el proyecto presente un modelo de 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 comunicación con l@s usuari@ y profesionales, de recogida, custodia y

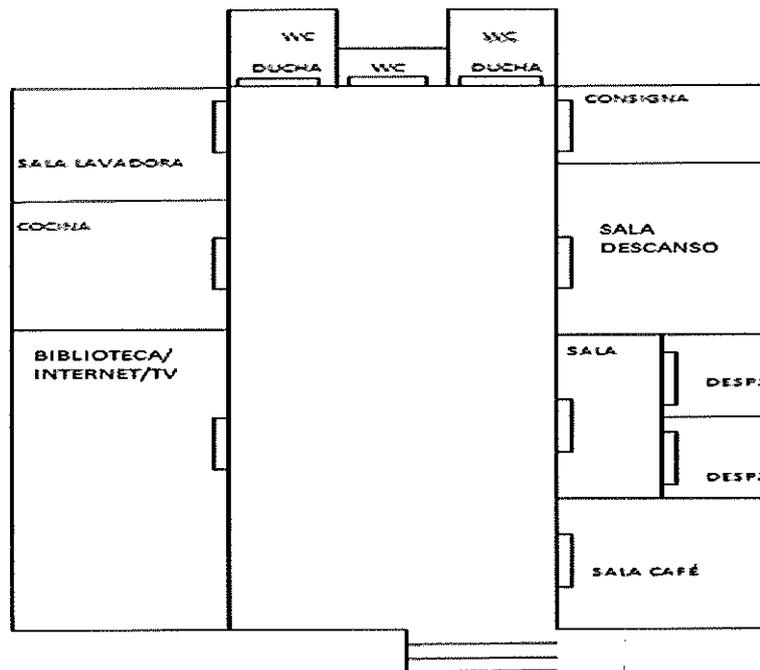
23 SET. 2016  
JEFE DE SERVICIOS SOCIALES  
JUNTA  
DE

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.

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

❖ Plano del local:



❖ Inventario de material y equipamiento aportado por el Ayuntamiento

**DESPACHO 1**

- 1 Mueble, con estantería y 2 puertas.
- 1 Mesa de despacho
- 1 Sillón
- 2 Sillas azules de plástico
- 1 Cajonera
- 1 Destructor de papel
- 2 Corchos
- 1 Aparato de aire acondicionado
- 1 Papelera
- 1 Base de 3 enchufes

#### DESPACHO 2

- 1 Estantería
- 1 Mueble, con estantería y 2 puertas.
- 1 Mesa larga reuniones
- 1 silla despacho azul de tela
- 2 Sillas azules de plástico
- 1 Cajonera
- 1 Corcho
- 1 Aparato de aire acondicionado
- 1 Papelera
- 1 Perchero de pared

#### SALA REUNIONES

- 1 Mesa de despacho
- 1 Sillón de despacho
- 1 Mesa reuniones redonda
- 4 Sillas azules de plástico
- 1 Mueble bajo con puertas, negro.
- 1 Perchero de 4 brazos, negro.
- 1 Base de 4 enchufes.

#### SALA DE CAFÉ

- 1 Mesa grande color beige
- 1 Mesa de despacho color verde, con cajones.
- 5 Sillas colegio grandes verdes.
- 2 Sillones colegio negros.
- 1 Mueble estantería y puertas.
- 1 Pizarra
- 1 Cubo de basura
- 2 Estanterías de pared.
- 1 Equipo de música
- 1 Perchero de pared
- 1 Mesa con revistero, negra.
- 1 Corcho grande
- 1 Corcho pequeño
- 1 Aparato de aire acondicionado
- 1 Mesa de colegio pequeña
- 1 Microondas
- 1 Base de 4 enchufes


**SALA DE DESCANSO**

- 9 Sillones reclinables de descanso
- 1 Perchero de pared.
- 1 Corcho grande
- 8 Cuadros

**PASILLO**

- 1 Fútbolín
- 4 Corchos grandes de pared
- 3 Sillas de colegio verdes
- 1 Mueble bajo de madera con huecos para material de higiene

**CONSIGNA**

- 10 Estanterías metálicas de 5 baldas
- 1 Estantería de madera.
- 1 Silla de madera
- 22 Cajas de plástico para ropa
- 1 Barreño pequeño azul

**LAVANDERÍA**

- 1 Lavadora industrial Whirlpool
- 1 Secadora Whirlpool
- 1 Mesa de despacho de colegio verde
- 2 Tablas de plancha
- 1 plancha
- 6 tendederos de plástico

**BAÑO PROFESIONALES**

- Material de limpieza: cepillos, fregonas, cogedores, cubos,.....
- Espejo de pared
- Escobillero
- Papelera

**COCINA**

- 1 Mesa de cocina grande
- 7 Sillas de cocina blancas
- 1 Armario metálico
- 1 Pizarra veleda
- 1 Corcho pared mediano
- 1 Termo eléctrico
- 2 Armarios de madera con puertas de dos cuerpos azules y naranjas.
- 1 Perchero de pared
- 1 Frigorífico
- 1 Horno



- 1 Placa Vitrocerámica
- 1 Microondas
- 1 Cafetera
- 1 Campana extractora
- 3 Muebles de cocina, de madera, colgados, 1 doble y dos sencillos.
- 3 Muebles de cocina de madera, bajos 2 dobles y uno sencillo
- 1 Encimera de madera
- 1 Fregadero con grifo
- Sanwichera Solac
- Batidora Taurus robot.
- Tostador Taurus Neptuno
- Secador profesional GTI 2600 italian
- Plancha Tefal FV3830EO
- Escurridor Araven 28 cm
- Tapa de Microondas 27 cm (2 unidades)
- Tabla HS 40x32x2 con Amarillo
- Tabla plancha 30 124x38
- Cubertero plástico blanco
- Exprimidor cítricos 2077
- Escurreplatos bandeja
- Barreño industrial 50 l
- Colador malla Inox 12 cm
- Frasco vinajera vidrio (2 unidades)
- Rodillo amasar antiadherente
- Salero + pimentero inox
- Graseira carne inox 75 cl (2 unidades)
- Rallador 4 caras inox (2 unidades)
- Soporte 5 utensilios de cocina
- Molde desmontable antiadherente moka
- Batería de cocina inox 5 piezas
- Sartén inducta 24 cm (2 unidades)
- Sartén inducta 26 cm (2 unidades)
- Fuente oval Honda inox 40 cm (4 unidades)
- Olla rápida Fagor convex 8 l
- Bol inox 29 cm (2 unidades)
- Conjunto de 6 cuchillos
- Tijera de cocina 240mm (2 unidades)
- Cubertería inox Bormioli 24 piezas
- Plato postre porcelana (12 unidades)
- Plato llano porcelana (12 unidades)
- Plato hondo porcelana (12 unidades)
- Base BXX 5 tomas 1,5m 3x1,5 mm (2 unidades)



**SALA DE LECTURA Y TELEVISIÓN**

- 3 Estanterías de madera color blanco de 6 estantes.
- 1 Armario de madera con puertas de dos cuerpos azul y naranja.
- 1 Pizarra grande
- 1 Mesa de madera ovalada, negra
- 12 Sillas de plástico marrones
- 2 Mesas de ordenador
- 1 Mesa pequeña de colegio verde
- 1 Tv Sanyo de 22 pulgadas
- 1 Reproductor video VHS
- 1 Estantería de pared
- 1 Estantería baja blanca
- 1 Estantería con huecos color marrón
- Libros y cintas de video VHS

**ALMACEN**

- 2 Estanterías metálicas blancas de 5 baldas.
- 1 Mueble de Tv
- 1 Mesa de colegio
- 3 Sillas grises de plástico