



**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE HABRAN DE REGIR EL CONCURSO PARA EL CONTRATO DEL PROGRAMA DE "ATENCION TERAPEUTICA A FAMILIAS EN RIESGO SOCIAL" DEL MUNICIPIO DE ALCALA DE HENARES.**

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

**CLAUSULA 1ª. – FINALIDAD Y OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del contrato administrativo será la prestación del "Programa de Atención Terapéutica a Familias en Riesgo Social" del municipio de Alcalá de Henares, dirigido a la atención a familias que reúnan las características generales planteadas en el citado proyecto desarrollado a través de este pliego que define las condiciones técnicas, necesidades y servicios a satisfacer, obligaciones, actividades, procedimiento, y los factores de todo orden a tener en cuenta, y que deben ser asumidos y ejecutados por el adjudicatario del servicio.

**1.1. OBJETIVO GENERAL:**

El programa planteado tiene el objetivo general de **Intervenir en las situación de riesgo vinculadas a personas vulnerables en el ámbito familiar** para favorecer, a través de intervenciones terapéuticas, las relaciones de convivencia que repercutan en la calidad de vida familiar y en **la protección de los miembros más vulnerables**, mediante sesiones individuales, familiares y de trabajo en grupo.

**1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

**\*Eliminar, aminorar o detectar el riesgo en el menor** y potenciar los factores protectores de la familia reforzando la vinculación positiva de sus miembros.

**\*Promover y potenciar las habilidades relacionales de las familias** con el fin de favorecer y acompañar a las familias en un proceso de asunción de sus responsabilidades.

**\*Intervenir en las dificultades familiares** mediante el aprendizaje y refuerzo grupal facilitando estrategias de resolución de dificultades y conflictos.

**\*Participar en la valoración del diagnóstico de situación de riesgo** de menores /dependientes en red con otras instituciones o servicios.

**1.3. PERFIL DE USUARIOS:**

Familias empadronadas y residentes en el municipio de Alcalá de Henares con dificultades en su dinámica familiar-relacional (desajustes en el ejercicio de funciones intrafamiliares, crisis o inestabilidad ante cambios, agresividad, inadecuado desarrollo o evolución saludable de sus miembros...) **que generen situación de vulnerabilidad y riesgo social a sus miembros, principalmente a los menores, personas dependientes, y cuidadores/tutores.**



## CLAUSULA 2ª. – PRESTACION DEL PROGRAMA.

El programa se desarrollará a través de un equipo de profesionales capacitados para diseñar, programar y ejecutar las tareas de atención previstas y que se consideran indispensables para su ejecución.

### 2.1. DESARROLLO DEL PROGRAMA DE INTERVENCION SOCIOFAMILIAR COMUNITARIA.-

El desarrollo del programa, deberá contemplar y cubrir los siguientes actuaciones:

#### ■ Intervención Individual/Familiar que contemple:

- Intervenciones de apoyo terapéuticas en el ámbito de un Programa específico de intervención familiar .
- Intervenciones de apoyo a la valoración de medidas de protección, y/o en seguimiento de familias con menores/dependientes en situación de grave dificultad o riesgo en el ámbito socio-familiar, incorporándose a la atención en red establecida por el Centro de Servicios Sociales.

#### ■ Actuaciones a nivel grupal y comunitario:

- Participación en las mesas y/o espacios de coordinación interinstitucional y trabajo en red establecida en este Centro de Servicios Sociales.
- Diseño y ejecución de actuaciones coyunturales conjuntas con otros Proyectos de Servicios Sociales y/o colaboración interinstitucional.

## CLAUSULA 3ª.- FUNCIONAMIENTO Y GESTION DEL PROGRAMA: PROCEDIMIENTOS, COORDINACION, SEGUIMIENTO Y EVALUACION.

### 3.1.- ACCESO.-

La propuesta de incorporación de las familias al Proyecto se realizará siempre a propuesta del equipo de Técnicos del Departamento de Servicios Sociales, **vinculado a un Proyecto Familiar de Intervención de los Servicios Sociales de Atención Primaria.**

### 3.2.- COORDINACIÓN DEL PROGRAMA.-

Las relaciones técnicas a desarrollar en el Contrato entre el Adjudicatario y el Excmo. Ayuntamiento de Alcalá de Henares, se canalizarán a través de la Concejalía y el Departamento de Servicios Sociales.



Dadas las características de la población beneficiaria, se considera indispensable la prestación del Programa en un clima de confianza y seguridad que va más allá de la mera ejecución mecánica de las prestaciones.

El personal Técnico Municipal será el encargado de supervisar las condiciones de funcionamiento del Servicio con carácter general y de cada uno de los mismos e igualmente serán los encargados de la evaluación del Programa, de los cambios derivados de ella y de la conclusión de éste. El Ayuntamiento designará un Técnico de Servicios sociales como responsable del Programa así como Trabajadores Sociales responsables de la supervisión de los distintos Proyectos familiares.

La empresa/entidad adjudicataria designará **un/a coordinador/a del Servicio**, que debe ser un profesional con titulación universitaria en materia de Servicios Sociales y debidamente cualificado, para el desempeño de las funciones de planificación, dirección, coordinación, desarrollo y evaluación del cumplimiento de los objetivos. El/la coordinador/a del Programa será, durante todo el período de ejecución del contrato, el/a interlocutor/a válido en las relaciones entre la empresa/entidad adjudicataria y el Departamento de Servicios Sociales debiendo informar o dar parte al mismo de todas las cuestiones que deriven de la gestión del servicio que se ha contratado. Asumirá y dará las órdenes oportunas al personal con el objeto de cubrir las prestaciones que determinen los Técnicos de Servicios Sociales, en soportes y documentos acordados previamente y en las condiciones establecidas en estas Cláusulas.

Existirán reuniones periódicas (mensuales o con la periodicidad establecido por el Ayuntamiento) en el Centro de Servicios Sociales, donde participarán tanto el Coordinador del servicio del Adjudicatario como el personal Técnico Municipal, con objeto de coordinar intervenciones tanto a nivel general como particular de cada servicio, hacer entrega de las Altas, Bajas, Incidencias, Informes, listados solicitados, etc., en plantillas previamente acordadas.

Cualquier modificación o incidencia que menoscabe o cambie las condiciones de un servicio, deberá seguir las instrucciones de Gestión y Coordinación interprofesional entre el Adjudicatario y los Servicios Sociales.

El Adjudicatario colaborará con el Ayuntamiento en la difusión de información de interés para los usuarios o comunicaciones oficiales, a través de cada servicio.

### **3.3.-SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA.-**

Cada usuario/a o familia en intervención individual/familiar, debe contar con un **Expediente** que contenga la atención prestada, así como la valoración y evaluación inicial, los objetivos operativos a conseguir, las actividades a desarrollar, su temporalidad, y los sistemas de evaluación establecidos (informes de seguimiento, evaluación y baja, documentación).

El desarrollo global del Programa serán objeto de seguimiento por los/as Técnicos de Servicios Sociales, debiendo el Adjudicatario remitir a los mismos cuantos

datos o informes le sean requeridos al respecto, ajustándose su contenido, estructura y soporte a las instrucciones del requerimiento.

### 3.4.- LUGAR DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.-

Las actuaciones se desarrollan en la **sede administrativa y organizativa** en el **local de titularidad municipal**, actualmente sito en la C/ Diego Ros y Medrano, 6 Bajo C Pta. D (Piso zona 1), y cuando proceda en el propio Centro de Servicios Sociales.

Las actividades grupales, formativas, especiales y/o coyunturales se realizarán en locales o instalaciones establecidos para tal fin.

### 3.5. HORARIOS.-

La actividad deberá desarrollarse de Lunes a Viernes, con flexibilidad horaria, garantizando la coordinación con los profesionales del Centro de Servicios Sociales y la red institucional vinculada a los mismos. El horario de los profesionales tendrá en cuenta la necesidad de ajustar el mismo a las situaciones diversas de las familias.

### 3.6.- EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA.-

Existirá una evaluación continua de cada Proyecto y un informe de evaluación final a su cierre, dentro del **mapa de procesos o protocolo de actividades del Servicio**, que definirá los itinerarios, coberturas y tiempos generales establecidos para cada actividad.

El Adjudicatario elaborará y entregará al Área de Servicios Sociales, una **Memoria Anual** descriptiva y cualitativa, de desarrollo y ejecución del Programa, previamente acordada con los Técnicos municipales. Se presentará en formato digital, antes de la finalización de los dos primeros meses del año natural siguiente.

Asimismo, en los meses de Julio y Enero, presentará un Informe cuantitativo o Memoria descriptiva del estado de los servicios durante el primer y segundo semestre del año, respectivamente, con diseño previamente acordado con el Área de Servicios Sociales.

### CLAUSULA 4º.- MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES A APORTAR POR EL ADJUDICATARIO.

El Adjudicatario aportará **la totalidad de los medios personales y materiales** necesarios para la realización y desarrollo del Servicio y, aquellos exigidos específicamente en estos Pliegos. **Estará obligada especialmente a aportar aquellos que especifique la Ley de Riesgos Laborales.**

Las actividades de atención directa y organizativas tendrán su sede en el espacio destinado en el local municipal sito en la C/ diego Ross y Medrano que posee las condiciones necesarias para el desarrollo de las mismas .



La entidad prestadora del servicio debe en todo caso contar con:

#### **4.1.-Medios Personales:**

La entidad deberá contar, al menos, con los siguientes profesionales:

- **2 Profesionales de grado universitario, con titulación y experiencia acreditada como Terapeutas de Familia** en el contexto de los Servicios Sociales de Atención Primaria, relacionada con el objeto del Programa. En **Jornada de completa** por profesional.  
Dada la importancia de este aspecto el equipo de profesionales presentara paridad de sexo en beneficio de las intervenciones familiares.

El Adjudicatario contará con el personal adecuado para el desarrollo del Programa, con la obligatoriedad de lo siguiente:

- El personal del Adjudicatario estará sometido al poder de dirección y organización del Adjudicatario (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) y a todo el ámbito y orden legalmente establecido. El adjudicatario será el único obligado y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y Tributaria. El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad e higiene en el trabajo, quedando la Administración exonerada de responsabilidad por este incumplimiento.
- En ningún supuesto, el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, se subrogará en las relaciones contractuales entre el contratista y el personal del Adjudicatario, ya sea por extinción de la sociedad, quiebra, suspensión de pagos o cualquier otra causa. Los medios humanos que sea preciso contratar para la ejecución del objeto del presente contrato serán por cuenta del contratista, siendo de su exclusiva responsabilidad el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales, sin que en ningún caso exista vinculación alguna de este personal con el ayuntamiento. 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. Sin perjuicio de la dotación de personal que el Adjudicatario estime necesario para la correcta ejecución del trabajo, el Adjudicatario dispondrá del equipo mínimo estable fijado en el presente pliego durante toda la duración del contrato y que deberá responder al perfil que así mismo se indica, siendo responsable el contratista de impartir la formación a dicho personal. Dada la naturaleza del contrato, el Adjudicatario garantizará siempre el objeto del contrato frente a cualquier



incidencia relacionada con el personal, incluyendo las situaciones de conflicto laboral.

- El Adjudicatario, deberá garantizar el cumplimiento del Convenio Colectivo Estatal de Acción e Intervención social.
- El Adjudicatario mantendrá el suficiente personal contratado y formado, para posibles sustituciones o aumento de las necesidades del servicio. El adjudicatario se compromete a retirar, temporal o definitivamente, aquellos trabajadores que no sean idóneos o aquellos cuya evaluación desfavorable suponga un riesgo de deterioro de calidad del servicio.
- Cualquier modificación que se corresponda con los profesionales aportados deberá en todo caso ser supervisada por los técnicos de Servicios Sociales que velarán por que se cumpla con las condiciones aportadas en la licitación y dentro de las normas laborales establecidas.

#### 4.2.-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 encuentra el **material informático (ordenadores e impresoras) y de comunicaciones (correo electrónico, escaner...)** con **l@s usuari@s y los/as Técnicos de Servicios Sociales**; el adjudicatario asumirá el coste derivado de las mismas. Se considera imprescindible **un teléfono móvil por cada profesional para su localización por parte de los usuarios y los/as Técnicos de Servicios Sociales.**
- La Entidad Adjudicataria deberá aportar el mobiliario adaptado para la adecuada ejecución del Programa y mantener/reponer el aportado por el Ayuntamiento. A la finalización del Contrato todos ellos deberán ser inventariados y entregados a la Concejalía responsable del Departamento de Servicios Sociales, no pudiendo la Entidad o Empresa adjudicataria disponer, en modo alguno, de los mismos.
- La Entidad adjudicataria se hará cargo de los gastos imputables correspondientes al **mantenimiento** de las instalaciones Municipales utilizadas como sede (reparaciones de pintura, fontanería, electricidad, carpintería y similares), correspondiéndole mantenerlo en perfectas condiciones de salubridad, así como los gastos de limpieza y los derivados de la Comunidad del Inmueble. Los gastos de electricidad y agua correrán a cargo del Ayuntamiento. En el caso de que las instalaciones municipales utilizadas como sede sean compartidas entre proyectos o programas municipales en prestación de servicios podrán acordar, si procediera, los porcentajes de gastos comunitarios de la sede (Limpieza, Comunidad de Inmueble y mantenimiento).



- 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 los usuarios o en sus bienes que deriven del funcionamiento del Servicio y/o daños a terceros y que deriven de la prestación de los Servicios del Centro tanto dentro como fuera de él.
  - Daños a las personas y a los bienes de terceros, a los profesionales y en general a cualquier persona dependiente del Servicio.
  - Daños al contenido o bienes materiales existentes para la prestación del Servicio, tanto de titularidad municipal como de la propia Entidad.
  
- 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.
  
- El Adjudicatario, como encargado del tratamiento de los datos personales de los usuarios/as, deberá disponer de un **Programa Informático** en la que queden recogidos todos los datos de identificación, condiciones del servicio e incidencias, manteniéndose en todo momento actualizada para garantizar la inmediata transmisión de datos, así como la elaboración de la Memoria semestral y anual del Programa o favorecer las inspecciones que pueda realizar el Ayuntamiento en relación con el funcionamiento del Programa. Todos los archivos, al contener datos de carácter personal y constituirse el Adjudicatario en **encargado del tratamiento de los datos**, deberán seguir las obligaciones derivadas de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.
  
- El importe del contrato, considera incluidos los costes referidos a los medios personales y materiales necesarios para la prestación del contrato. En los tipos de licitación se consideran incluidos los costes de la organización técnico-empresarial, elaboración de los proyectos, personal de los servicios y material para su ejecución, así como las sustituciones y bajas temporales del personal; gastos generales, financieros e impuestos, así como el beneficio industrial de los programas y actividades contratados.

#### CLÁUSULA 5ª. - UTILIZACIÓN DE SOPORTES Y MATERIALES TÉCNICOS.

La documentación, publicaciones y soportes informáticos y tecnológicos que utilice y/o aporte el Adjudicatario/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 técnicos que se indiquen y específicamente los que contengan datos de los usuarios deberán ser entregados a la Concejalía responsable del Departamento de Servicios Sociales, no pudiendo el Adjudicatario o Empresa disponer, en modo alguno, de los mismos.

Todos los estudios y documentos elaborados durante la ejecución del presente contrato serán propiedad del Ayuntamiento.

En la documentación y en los medios a utilizar para la realización del Servicio, así como en aquellos que formen parte importante de la ejecución de éste, se utilizará siempre el Membrete oficial, Escudo, etc., identificativos que plantee la Concejalía y/o Departamento de Servicios Sociales, figurando en un margen la identificación del Adjudicatario/Entidad como del Servicio.

#### **CLÁUSULA 6ª.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

El Adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con el funcionamiento y desarrollo del Programa guardarán secreto profesional sobre las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso durante la vigencia del Contrato e incluso después de finalizar el plazo contractual, y estarán obligados a no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia de la ejecución del Contrato.

La totalidad del Personal de la empresa adjudicataria tendrá acceso o utilizará los datos del/la usuario (de cualquier tipo) única y exclusivamente para los fines directos de la prestación del programa, por lo que se ejecutarán las sanciones previstas en el caso de infracciones en el desarrollo del servicio y las de la legislación general cuando se trate de infracciones que le correspondan o una vez finalizada la adjudicación.

El Adjudicatario se comprometerá expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos** de carácter personal y en el Real decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

El licitador aportará una **memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada**. Asimismo, el Adjudicatario, como **encargado del tratamiento de los datos**, deberá comunicar a la Concejalía, la persona o personas que serán directamente responsables de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.



#### CLÁUSULA 7ª.- 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.

#### CLÁUSULA 8ª.- OBLIGACIONES DERIVADAS DE PROYECTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES VINCULADOS AL PROGRAMA.-

El Adjudicatario/Empresa vendrá obligado a desarrollar y cumplir con los acuerdos y compromisos derivados de Convenios y/o Proyectos que el Departamento y la Concejalía de Servicios Sociales haya acordado y que tengan vinculación con el Proyecto.

#### CLÁUSULA 9ª.- PRECIO Y REVISION DEL CONTRATO -

Los precios establecidos para la prestación del Servicio serán los que corresponden a la valoración económica que incluye los gastos totales (Medios de personal y medios materiales, Actividades, mantenimiento y obligaciones del uso del local, beneficio industrial y restantes costes implicados en la prestación del servicio) :

<input type="checkbox"/> IMPORTE PROGRAMA	63.657,40 €/11 meses
<input type="checkbox"/> IVA 8%	5.092,60 €/
<input type="checkbox"/> <b>COSTE TOTAL PROGRAMA :</b>	<b>68.750,00 €/11 meses</b>

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

No se procederá a la revisión de precios de acuerdo a la legislación vigente.

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



#### **CLÁUSULA 10ª.- VIGENCIA DEL CONTRATO.-**

La vigencia del presente contrato comenzará el día 1 de enero de 2016 y finalizará el 30 de Noviembre de 2016.

#### **CLÁUSULA 11ª.- FACTURACION DEL PROGRAMA. -**

La facturación se realizará con **carácter mensual** en cuantía igual cada mes y en la que se recogen los costes establecidos.

Se presentará la factura con fecha igual o posterior en el Registro Municipal remitiéndose posteriormente al área de Servicios Sociales que suscribirá previamente el técnico Jefe del Servicio con el conforme del Concejal procediendo a los trámites administrativos reglamentarios.

Se tramitará el pago al Adjudicatario de los Servicios prestados, mediante la presentación de las correspondientes Certificaciones mensuales de los trabajos efectuados expedidas por los Servicios técnicos municipales y aprobadas por la corporación.

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.

Por el Departamento de Servicios Sociales se realizará el seguimiento específico de los costes de los medios personales y medios materiales vinculados al desarrollo del Programa .

#### **CLÁUSULA 12ª.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CORPORACIÓN Y EL CONTRATISTA.**

El Adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las obligaciones que con carácter general en el Texto Refundido de la Ley de contratos del Sector Público RDL 3/2011 de 14 de noviembre y las siguientes:

1. 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.
2. Cuidar del buen orden del Programa, pudiendo dictar las oportunas instrucciones sin perjuicio de los poderes de policía a los que se refiere el artículo 155.
3. Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del Programa, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración.



#### **Potestades del Ayuntamiento.-**

1. Ordenar las modificaciones en la prestación que aconsejare el interés del programa y entre otras: "La variación en la calidad, cantidad, tiempo y lugar de las prestaciones en que el servicio consista".
2. 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.
3. Imponer al contratista las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiere.
4. Rescatar el Servicio.
5. Suprimir el Servicio.

Cualquier otra que se establezca en la legislación vigente.

#### **Otras Obligaciones del Adjudicatario.-**

El Contratista vendrá obligado a:

- Remitir al Ayuntamiento una memoria anual del desarrollo del programa con aquellos datos requeridos por el Departamento de Servicios Sociales y en el plazo establecido en estos pliegos (antes de finalizar el mes de febrero de cada año).
- 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.
- 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.

#### **CLÁUSULA 13ª.- RELACIONES CON EL USUARIO.**

- El Adjudicatario deberá permitir el goce del servicio a toda persona que cumpla los requisitos dispuestos reglamentariamente y que esté comprendido en las órdenes de la prestación (según las indicaciones del Excmo. Ayuntamiento), quien a todos los efectos será considerado usuario del Servicio municipal.
- Dadas las características de los usuarios a atender y en muchos casos su especial vulnerabilidad, el Adjudicatario y el personal que presta la atención, deberán eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente a través



de los canales de coordinación antes descritos, de todo incidente al Ayuntamiento.

- El Adjudicatario deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente, velará para que su personal las cumpla y estará igualmente obligada a que el personal adscrito al Servicio mantenga siempre inexcusablemente el secreto profesional.
- En general, deberá realizar sus funciones con relación al/la usuario de conformidad a las reglas de buena fe y diligencia.
- El personal que tenga relación directa o indirecta con el funcionamiento y desarrollo del Programa 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 usuario atendido.

#### CLÁUSULA 14ª.- RÉGIMEN SANCIONADOR.

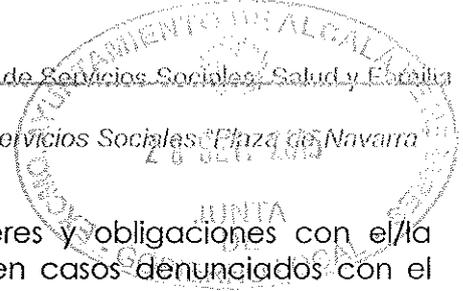
El correspondiente a la normativa vigente, y específicamente se señala:

##### FALTAS

- ✓ Faltas Leves.- Serán faltas leves del Adjudicatario en el desarrollo del Servicio:
  - El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
  - La ligera incorrección con los usuarios.
  - En general, la falta de puntualidad o 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 al Adjudicatario:

El abandono del Servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.

- El trato vejatorio al/la usuario, salvo que revistiese características tales que le calificasen como de muy grave. El abuso de confianza.
- La falsedad o falsificación de los servicios. La comisión de tres faltas leves en el transcurso del año.



- El incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con el/la usuario relacionado con la inacción en casos denunciados con el uso abusivo de confianza o utilización de datos de trabajadores de la empresa con usuarios del servicio.
  
  - El no guardar el debido sigilo respecto de los asuntos que se conozcan en razón del servicio prestado y que perjudique al/la usuario o se utilicen en provecho propio, tanto por parte de la empresa como de los trabajadores de la misma.
- ✓ Faltas Muy Graves.- Son faltas muy graves del Adjudicatario en el desarrollo del programa 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.
  - La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenados por escrito por los Técnicos Municipales, siempre que ésta sea una actitud directamente imputable al Adjudicatario o a sus directivos responsables.
  - El cobro a los usuarios de cantidades superiores a las establecidas por el Ayuntamiento.
  - Cualquier conducta constitutiva de delito, especialmente las coacciones y robo a los usuarios y el abuso de confianza con los mismos.
  - Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave al/la usuario.
  - En general, las acciones u omisiones que supongan infracción o incumplimiento del servicio objeto del contrato y las características del mismo que se opongán manifiesta o notoriamente a este pliego.

**Sanciones:**

- ✓ La comisión de cualquier falta leve dará lugar, con audiencia previa del adjudicatario, al apercibimiento del Adjudicatario contratante.



- ✓ La comisión de cualquier falta grave dará lugar a la instrucción del expediente correspondiente por el/la Concejal/a de Servicios Sociales, con audiencia de el Adjudicatario 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, a la instrucción del expediente correspondiente por el/la Concejal/a de Servicios Sociales, con audiencia de el Adjudicatario 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 y/o a la revocación del contrato.
- ✓ La reiteración en el plazo 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.

#### **CLÁUSULA 15ª.- CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.**

Serán causas de resolución del presente Contrato, las siguientes:

El incumplimiento de forma reiterada de las Obligaciones estipuladas en el Desarrollo del Contrato de Prestación del Servicio

La no dispensación de los servicios, la falta de calidad y continuidad en los Servicios contratados, así como las modificaciones en la plantilla que no se correspondan con la ofertada en la adjudicación.

Cualquier grado de obstaculización para la comprobación o inspección por parte del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

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

Alcalá de Henares a 10 de Septiembre de 2015

Fdo. Elisa E. Meira García  
Jefe Departamento Servicios Sociales





## **ANEXO I.-REQUISITOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL PROGRAMA.**

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

- **Documentación de Valoración de la Solvencia Técnica. -**

En la que se contenga lo que a continuación se refiere en conformidad con lo dispuesto en el artículo 78 del RDL 3/2011 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 (Programa de Servicios Sociales destinados a la Orientación y Atención Terapéutica a Familias en Dificultad Social), realizados en los últimos cinco años que incluya importe facturado para cada año natural de vigencia, fechas de inicio y de finalización y el destinatario público o privado de los mismos. El importe mínimo anual facturado de al menos uno de los proyectos no podrá ser inferior a 60.000 euros. 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.

- **Proyecto de Gestión y Desarrollo del Programa.**

En el que se contemplarán específicamente los apartados siguientes:

### **1.-Aspectos generales del funcionamiento y modelo de gestión del Programa.**

- **Organización de la Entidad del Adjudicatario:** estructura organizativa y capacitación de la misma. Características de los servicios gestionados por la Entidad. Certificación de calidad. Sistemas de protección de datos.
- **Garantía de aportación y gestión de los equipamientos y recursos aportados** para el desarrollo del Programa. Equipamiento material y de personal.
- **Garantía del cumplimiento del Convenio Colectivo Estatal de Acción e Intervención social.**



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

✓ **Descripción y desarrollo general de Programa, que contemple:**

**1.- Organización del Programa.-** En relación a las actuaciones descritas en las presentes cláusulas a este respecto y en lo relativo al Programa de Atención. Relación del personal que intervendrá en la prestación del servicio objeto del contrato, acreditando su titulación y formación específica: Técnicos directamente implicados, Coordinador, etc.

**2.-Descripción específica de los equipamientos y recursos aportados para el desarrollo del Programa.** Equipamiento material.

**3.-Evaluación y sistemas de seguimiento y control.-** Modelos de recogida de datos, sistemas y periodicidad. Soportes documentales e informáticos (Base de Datos). Indicadores de evaluación. Memoria descriptiva (semestral) y cualitativa (anual). Informe anual de seguimiento y evaluación de cada usuario/a.

**4.-Modelos y soportes documentales de los distintos procesos previstos en los Pliegos:** Planificación, fichas, modelos de informe, de memoria, etc.

✓ **Descripción y desarrollo del Proyecto Familiar.**

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

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

**Nota:** Con el fin de realizar una valoración equilibrada de las ofertas, se deberá presentar los puntos especificados en los apartados en el mismo orden y con la misma denominación de la que aparece en los criterios de valoración de las ofertas. Toda documentación que no se refiera a lo reseñado será desestimada en la valoración.

**El proyecto deberá presentarse en papel y en soporte digital**

**ANEXO II.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO.-**

**A) CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACION DE FORMULAS O DE APRECIACION DIRECTA.-**

**Puntuación máxima 75 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:	$[(P - O_s) / P] \times 100$
---------------------------------	------------------------------

- |   |
|---|
| <p>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.</p>   |
| <p>2.- El porcentaje de baja se transformará en la puntuación mediante su equivalente exacto en puntos hasta un máximo de 55 puntos.</p>  |
| <p>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.</p>  |
| <p>4.- Se considerarán bajas temerarias o desproporcionadas a los efectos de lo establecido en el artículo 152 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.</li> <li>• Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.</li> <li>• Cuando concurren tres o más licitadores, las que sean inferiores en más de 20 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.</li> </ul> |



**2.- Oferta económica: Incremento de Servicios destinados a la mejora de la atención de usuarios sobre los establecidos en el Pliego.**

Puntuación máxima 20 puntos

- **Incremento de atenciones y proyectos:** sobre las establecidas en el pliego.

Sesiones informativas y/o formativas para profesionales del Dpto. De Servicios Sociales de Atención Primaria.(1)	Ratio: Cada sesión ofertada... 2 puntos	De 0 a 10 puntos
Sesiones informativas y/o formativas para profesionales de otras instituciones con las que Servicios Sociales trabaja en red.(1)	Ratio: Cada sesión ofertada... 1 punto.	De 0 a 5 puntos
Trabajo grupal/Talleres para las familias objeto de intervención de este Programa, en modelos breves de intervención terapéutica (1)	Ratio: Cada taller ofertado. 1 punto.	De 0 a 5 puntos

**Justificación del criterio:** El presente pliego establece las condiciones y requisitos para garantizar la cobertura suficiente del programa a ejecutar y que responden a las necesidades detectadas en la población objeto de atención del mismo; si bien se considera necesario plantear la posibilidad de incremento de proyectos, sin afectar a la calidad de atención del mismo. Es de señalar que tanto la información/formación a otros profesionales como la intervención grupal con familias son ejes complementarios que, en muchos casos son importantes para la atención a las familias en la dotación planteada.

- (1) **Para valorar las Sesiones ofertadas deberá explicitarse en las mismas el coste de la sesión ofertada (coste de técnicos y material) que en todo caso no podrá ser inferior a 500 euros, no siendo necesario el objeto concreto de la sesión que podrá ajustarse en el desarrollo del contrato.**



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

Puntuación máxima 25 puntos

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

**1.-Organización y medios materiales adscritos al cumplimiento del Contrato y Desarrollo del Servicio:**

Hasta 25 Puntos

CRITERIOS <u>NO</u> EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS	OBJETO DE VALORACIÓN	PONDERACIÓN
*Desarrollo general del Programa/Proyecto familiar:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y Descripción del Programa a desarrollar. Hasta 4 puntos</li> <li>• Desarrollo de actividades. Hasta 4 puntos</li> <li>• Modelos de evaluación y seguimiento. Hasta 4 puntos</li> <li>• Propuesta de implementación de nuevas tecnologías para el desarrollo del Proyecto. Hasta ..... 4 puntos</li> </ul>	Hasta 16 puntos



<p>• <u>Mejoras:</u> Diseño y ejecución de un proyecto innovador de trabajo grupal terapéutico.</p>	<p>• Se consideran proyectos innovadores lo que contemplan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Intercambio vivencial de experiencias entre los participantes. Hasta 2 puntos</li> <li>-Horizontalidad y autonomía de los participantes. Hasta 2 puntos</li> <li>-Construcción de espacios comunitarios. Hasta 2 puntos</li> <li>-Vinculación con recursos de la zona. Hasta 1 punto</li> </ul>	<p><b>Hasta 7 puntos</b></p>
<p>Capacitación del equipo de profesionales ofertados en la implementación y/o desarrollo de proyectos innovadores de trabajo grupal terapéutico</p>	<p>Formación específica y experiencia laboral acreditada en el área</p>	<p><b>Hasta 2 puntos.</b></p>

**Justificación del criterio:** Las características especiales, tanto del servicio a prestar como la de población diana, hacen imprescindible valorar las estrategias de actuación (intervención) de las distintas empresas que concurren a la licitación y su concordancia con las líneas establecidas en los Pliegos técnicos, ya que los mismos están planteados como apoyo indispensable para la atención de usuarios, reconocidos en la normativa social. En cuanto a las mejoras planteadas corresponden a las necesidades detectadas en el Municipio y cuya intervención está directamente relacionada con el conocimiento específico de sus características.

28 SET. 2015

JUNTA

DE

GOBIERNO LOCAL

**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; si el programa presenta un modelo de evaluación de los elementos fundamentales del servicio que periódicamente han de ser analizados, para garantizar la continuidad y mejora del propio programa.

Se valorará expresamente la concreción en las actividades a desarrollar y las líneas de intervención que contemplen la diversidad de los usuarios a atender.

Se valoran como mejoras las correctamente acreditadas.



**ANEXO III.- RELACION MOBILIARIO LOCAL MUNICIPAL DE TITULARIDAD PROPIA**

20 sillas (2 con ruedas, y 18 normales)

1 archivador metálico.

5 Mesas:

-3 mesas bajas

-2 mesas de despacho

2 muebles estantería

2 radiadores