

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HABRÁN DE REGIR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA EL CONTRATO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO "CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS SIN HOGAR" DEL MUNICIPIO DE ALCALÁ DE HENARES.

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

CLAUSULA 1ª. - FINALIDAD Y OBJETO DEL CONTRATO .-

1.- OBJETIVO GENERAL

La finalidad del presente Contrato administrativo es la puesta en marcha y ejecución del Servicio de atención inmediata a personas en situación de grave exclusión social a través del Centro de Atención Integral a personas sin hogar en el Municipio de Alcalá de Henares.

Se pretende desarrollar un Programa de atención social a través de procesos de acompañamiento social que contemple la cobertura de necesidades básicas, favorezca la reducción de riesgos y daño, combinando medidas económicas y sociales de protección a través de un modelo específico destinado a personas en situación de exclusión social.

2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.-

- Ofrecer atención y acompañamiento social a personas en situaciones de exclusión social tanto a través de un equipamiento dotacional específico como a través de la presencia de educadores en el medio abierto.
- Implementar recursos y actuaciones orientadas a la reducción del daño (satisfacción de necesidades sentidas y detectadas), que eviten un mayor deterioro personal y social y propiciar el contacto continuado que permita establecer vínculos que posibiliten y motiven el inicio de movimientos para el cambio.
- Diseñar procesos individualizado de incorporación social, mediante el consenso de acuerdos a partir de las inquietudes y expectativas de l@s beneficiari@s del proyecto, favoreciendo así el incremento de su autonomía, tanto a nivel físico como psíquico y social.
- Generar un mapa de ubicaciones de exclusión social, de calle, de asentamientos de la ciudad, etc que permitan hacer una valoración adecuada de las diversas situaciones manifestadas en la exclusión en el municipio , manteniendo la información actualizada de cada uno de ellos, así como de los lugares de pernocta, tanto individuales como colectivos de las personas susceptibles de intervención por parte del proyecto. A través de la presencia de educadores en el medio abierto.

3. - PERFIL DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

Los destinatarios del proyecto son personas en situación o riesgo de exclusión social (entre ellos personas sin hogar) con especiales dificultades para su inserción social.

De forma generalizada existen determinados sectores de población con un número mayor de potenciales participantes. Estos sectores son:

- × Personas en grave situación de riesgo social que no participan en los recursos normalizados que permitan su integración social.
- × Personas sin hogar que se encuentran asentadas en nuestro Municipio de forma estable.

La propuesta de participación en el Proyecto se realizará en coordinación directa con el equipo de Técnicos del Departamento de Servicios Sociales, a partir de la necesidad planteada en el Itinerario de Inserción Social.

CLAUSULA 2ª.- PRESTACION DEL SERVICIO.

El proyecto de Acompañamiento Social, deberá contemplar los siguientes proyectos:

2.1 Atención Social en Medio Abierto.

- .- Mapa de asentamientos y lugares de pernocta (Censo).
- .- Modelos de contacto y de generación de Vínculo.
- .- Motivación para la movilización. Acompañamiento.
- .- Orientación a recursos.
- .- Incorporación de áreas municipales en la intervención: policía municipal, Distritos, etc.

2.2 Centro de Atención "Puerta de Madrid".

Espacio dotacional para el encuentro e incorporación en Proyectos específicos:

- .- Atención a las necesidades básicas de alimentación, higiene, descanso,...
- .- Espacio de referencia, para población en situación de exclusión
- .- Realización de talleres para el autocuidado.

2.3 Iniciativas en favor de la autonomía.

- .- Diseño de itinerarios individualizados de inserción.
- .- Acompañamiento personal y en gestiones.
- .- Apoyo educativo en el alojamiento del usuario en este municipio.



Centro de Servicios Sociales "Plaza de Navarra"

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

3.1.- ACCESO AL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL

* Acceso directo.

* A propuesta de equipo técnico del Dpto. de Servicios Sociales.

3.2.- COORDINACIÓN DEL SERVICIO.-

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 Servicio 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 Servicio, 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.

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 Servicio 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 SERVICIO.-

Cada usuario/a en intervención, 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 los informes periódicos y memorias vinculados al contrato así como de 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.-

El desarrollo del Servicio tendrá lugar en el territorio comprendido en el **Municipio de Alcalá de Henares** (actividad de calle) y la asignación de un espacio de referencia (Centro) cuya ubicación actual es el **espacio municipal de las instalaciones denominadas antiguo Aulario Puerta de Madrid**. En la citada ubicación Servicios Sociales podrá disponer de parte de las instalaciones para la ubicación de algún otro proyecto que tendrá en todo caso vinculación con los objetivos del presente Programa.

3.5.- HORARIOS.-

Las actividades se desarrollarán, con carácter general, de **lunes a viernes entre las 8:00 y 18:00 hrs.** Podrán ajustarse los horarios de la actividad en determinados periodos del año siempre y cuando se autorice por parte de los Servicios Sociales.

3.6.- EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO.-

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.



Centro de Servicios Sociales "Plaza de Navarra"

El Adjudicatario elaborará y entregará al Área de Servicios Sociales, una **Memoria Anual** descriptiva y cualitativa, de desarrollo y ejecución del Servicio, previamente acordada con los Técnicos municipales. Se presentará en formato digital, antes de la finalización 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 4ª.- 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.**

La Entidad deberá contar con los siguientes medios para la Prestación del Servicio:

4.1 .-Medios materiales:

- La Entidad adjudicataria aportará la totalidad de los **medios y materiales** necesarios (material fungible) para la realización y desarrollo del Servicio.
- La Entidad adjudicataria, en los locales habilitados para tal fin, deberá aportar el mobiliario y adaptaciones necesarias para la prestación del Servicio, así como contar también con los medios tecnológicos que permitan el mejor acceso a la información de las personas, con **instalación telefónica y material informático adecuado** que permita tanto la atención inmediata a los profesionales del Departamento de Servicios Sociales, como a los usuarios, incluyendo un fax/escaner, cuenta de correo electrónico y nº móvil para la atención fuera de la sede de referencia.
- La Entidad adjudicataria se hará cargo de los gastos imputables en el mantenimiento de los medios técnicos del Servicio y de las instalaciones municipales utilizadas.

Le corresponde mantenerlo en perfectas condiciones, debiendo a tal efecto y si fuera necesario, suscribir los contratos de mantenimiento preceptivos y llevar a cabo las reparaciones y reposiciones necesarias.

- La Entidad Adjudicataria deberá disponer de una Base de Datos compatible con el sistema informático municipal en la que queden recogidas las actuaciones individuales y familiares y todas las incidencias actualizadas para



Centro de Servicios Sociales "Plaza de Navarra"

garantizar su inmediata transmisión de datos así como la elaboración de la Memoria anual del Servicio y favorecer las inspecciones que pueda realizar el Ayuntamiento en relación con el funcionamiento del Servicio.

- 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 a 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.

4.2 Medios personales:

La entidad aportará los **técnicos necesarios cualificados para desarrollar los objetivos y proyectos previstos** en el presente Pliego, con las siguientes condiciones básicas:

1. Número suficiente de profesionales específicos con capacidad para ejecutar los proyectos y para atender el volumen de población susceptible de intervención desde este proyecto.
2. Cualificación específica y técnica (acreditación de titulación suficiente), para el desarrollo de los Proyectos.
3. **El Equipo, deberá tener al menos los siguientes profesionales:**
 - **2 Educadores (jornada completa)**, con categoría profesional correspondiente a la clasificación como grado 1, de acuerdo con el Convenio colectivo estatal de Acción e Intervención social.
 - **1 Técnico de Integración Social (jornada completa)**, (con categoría de grado 2)
 - **1 auxiliar de servicios (media jornada)** con categoría grado 4, ambos vinculados al convenio mencionado.

La dotación del equipo del Programa se valorará específicamente en los criterios de la Licitación.

El Adjudicatario aplicará en el diseño del Programa presentado, la vinculación de los profesionales con cada uno de los proyectos.



- 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.

Así mismo, la Entidad adjudicataria deberá aportar al servicio la contratación de otros profesionales expertos en determinadas materias para el desarrollo de actuaciones puntuales de nivel grupal o comunitario (talleres, jornadas, charlas, etc.) que mejoren la calidad de la actuación.



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

La documentación, publicaciones y soportes informáticos 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 indique, 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 Servicio 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 servicio, 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.



Centro de Servicios Sociales "Plaza de Navarra"

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 SERVICIO.-

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) :

Coste desarrollo del Programa	112.750,00	€/11 meses
IVA : Exento		
COSTE TOTAL PROGRAMA	112.750,00	€/11 meses

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 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



Centro de Servicios Sociales Plaza de Navarra

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.

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

CLÁUSULA 10ª.- VIGENCIA DEL CONTRATO.

La vigencia del presente contrato será del día 1 de Enero de 2016 al 30 de Noviembre de 2016.

CLÁUSULA 11ª.- FACTURACION DEL SERVICIO. –

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 Servicio, 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 Servicio, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración.

Otras Obligaciones del Adjudicatario.-

El Contratista vendrá obligado a:

1. Remitir al Ayuntamiento una memoria anual del desarrollo del servicio 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).
2. 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.
3. 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.
4. El adjudicatario deberá aportar los medios que especifique la Ley de Riesgos Laborales.
5. 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.

Potestades del Ayuntamiento.-

1. 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".

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.

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 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 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.
- 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.
- La comisión de tres faltas leves en el transcurso del año.

➤ Faltas Muy Graves.- Son faltas muy graves del Adjudicatario 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.
- 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.

Sancciones:

- 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 del 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 del 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:

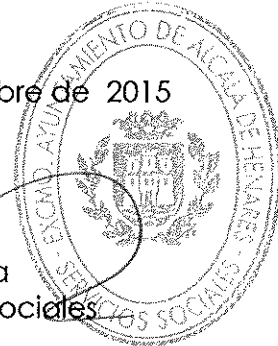


Centro de Servicios Sociales "Plaza de Navarra"

- 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 SERVICIO.

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:

1.-Relación de Servicios gestionados de la tipología del Servicio licitado (Programas de Servicios Sociales destinados a la Atención de personas en situación de exclusión 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 100.000,00 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 Servicio.

En el que se contemplarán específicamente los apartados siguientes:

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

- **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 Servicio. Equipamiento material y de personal y especialmente del cumplimiento de las obligaciones derivadas del Convenio del sector.

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

2.1.- Organización del Servicio.-

En relación a los objetivos vinculados al Programa. Desarrollo dotacional y funcional.

- **Descripción y desarrollo general de Programa, que contemple la descripción específica de los equipamientos y recursos aportados para el desarrollo del Servicio:**
- **2.1.1.-Desarrollo del Programa** (en relación a los parámetros descritos como obligatorios en la Clausula 3)
- **2.1.2.-Dotación Profesional: Equipamiento personal.** (Clausula 4 .-apartado 4.2)Relación del personal que intervendrá en la prestación del servicio objeto del contrato: Número. Categoría profesional, horario contratado. Al objeto de valoración de mejoras se acreditará su titulación y formación específica.
- **2.1.3.-Equipamiento material.**(Clausula 4.-apartado 4.1)

2.2.- Descripción y desarrollo de los Proyectos específicos:

2.2.1.- Atención Social en Medio Abierto.

- .- Mapa de asentamientos y lugares de pernocta (Censo).
- .- Establecer contacto.
- .- Generar Vínculo.
- .- Motivación para la movilización.
- .- Orientación a recursos.

1.2.2. - Centro de Atención "Puerta de Madrid".

- .- Atención a las necesidades básicas de alimentación, higiene, descanso,...
- .- Realización de talleres para el autocuidado.

2.2.3.- Iniclativas en favor de la autonomía.

- .- Diseño de itinerarios individualizados de inserción.
- .- Acompañamiento personal y en gestiones.
- .- Apoyo educativo en el alojamiento del usuario.

2.2.4.- Desarrollo de la difusión general del proyecto a través de medios telemáticos y accesibilidad del servicio a la población del municipio.

2.3.-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.

2.4.-Modelos y soportes documentales de los distintos procesos previstos en los Pliegos:

- Planificación, fichas, modelos de informe, de memoria, etc.



Centro de Servicios Sociales "Plaza de Navarra"

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 ₁ ...O _s ...O _n
Cálculo del porcentaje de baja:	$[(P - O_s) / P] \times 100$

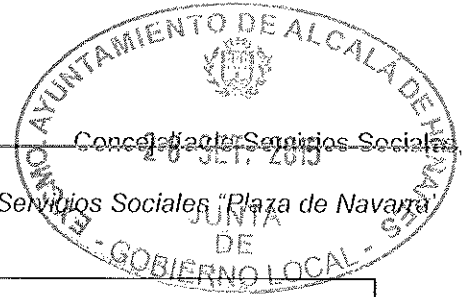
1.- El porcentaje de baja se redondeará con dos decimales, efectuándose dicho redondeo en atención al importe del tercer decimal, si es inferior a 0,005 se redondeará a la baja, mientras que si es superior o igual a 0,005 se redondeará al alza.

2.- El porcentaje de baja se transformará en la puntuación mediante su equivalente exacto en puntos hasta un máximo de 55 puntos.

3.- Las ofertas que se hagan al precio tipo de licitación recibirán 0 puntos, y las ofertas que realicen una baja igual o superior a 55 %, recibirán un total de 55 puntos.

4.- Se considerarán bajas temerarias o desproporcionadas a los efectos de lo establecido en el artículo 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 usuarios sobre los establecidos en el Pliego.

Puntuación máxima 20 puntos

* Ampliación de medios personales	Ratio: Cada 5 horas semanales ofertadas de ampliación de la jornada de la auxiliar supondrá 1 punto.	Hasta 4 puntos
	Ratio: Cada 5 horas semanales ofertadas con la ampliación de un técnico de integración supondrá 2 puntos.	Hasta 8 puntos
* Actividades y/o proyectos de carácter coyuntural ofertados.	Ratio: Cada actividad ofertada por importe de 500€ supondrá 2 puntos	Hasta 8 puntos

Justificación del criterio: El presente pliego establece las condiciones y requisitos para garantizar la cobertura suficiente del programa /Servicio a ejecutar y que respondan a las necesidades detectadas en la población objeto de atención del mismo; si bien se considera necesario plantear la posibilidad de incremento de proyectos o medios personales que complementen y mejoren la calidad de atención del mismo.



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:

CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS	OBJETO DE VALORACIÓN	PONDERACIÓN Hasta 20 puntos
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo general del Programa y de los distintos Proyectos: <ul style="list-style-type: none"> - Atención Social en Medio Abierto. - Centro de Atención "Puerta de Madrid" - Iniciativas en favor de la autonomía. • Desarrollo de medios telemáticos 	Organización general del Servicio	Hasta 4 puntos
	Descripción específica de equipamientos y recursos del Programa: Personales /Materiales .	Hasta 4 puntos
	Modelos de seguimiento y evaluación, de recogida y tratamiento de datos .	Hasta 2 puntos
	Desarrollo de actividades vinculadas a los distintos proyectos.	Hasta 4 puntos
	Distribución de horarios/equipo en los distintos proyectos.	Hasta 4 puntos
	Desarrollo de la difusión general del proyecto a través de medios telemáticos y accesibilidad del servicio a la población del municipio.	Hasta 2 puntos
<p>*Mejoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación del Equipo. • Difusión del Servicio en el municipio 	Formación específica y Experiencia laboral acreditada en el área.	Hasta 2 puntos
	Elaboración de folletos, manuales de buenas prácticas, creación de un blog, jornadas formativas,....	Hasta 3 puntos

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 los usuarios



Centro de Servicios Sociales 'Plaza de Navarra'

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.

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 valoran como mejoras las correctamente acreditadas.