

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HABRÁN DE REGIR EL CONCURSO PARA EL CONTRATO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DENOMINADO "SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA MUNICIPAL" DEL AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES.

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

- 1.1.- OBJETIVO GENERAL.
- 1.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

CLÁUSULA 2ª. - PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-

- 2.1.- PERFIL DE USUARI@S.
- 2.2.- ATENCIONES DEL SERVICIO.
 - 2.2.1. ATENCIÓN DOMÉSTICA.
 - 2.2.2. ATENCIÓN PERSONAL.
 - 2.2.3. AYUDA EN LA VIDA FAMILIAR Y SOCIAL.
 - 2.2.4. ATENCION A FAMILIAS.
- 2.3.- MODALIDADES DEL SERVICIO.

CLÁUSULA 3ª. - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PRESTACION.-

3.1.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

- 3.1.1. INFORMACIÓN, VALORACIÓN Y ACCESO AL SAD.
- 3.1.2. ALTA EN EL SERVICIO.
- 3.1.3. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- 3.1.4. INICIO DE LA PRESTACIÓN.
CONTACTO CON EL/LA USUARI@:
- 3.1.5. HORARIOS DE LA PRESTACIÓN Y ATENCIÓN A L@S USUARI@S.

3.2.- INCIDENCIAS: AUSENCIAS DOMICILIARIAS, SUSPENSIONES, REINICIOS Y BAJAS EN EL SAD.

- 3.2.1. AUSENCIAS DOMICILIARIAS.
- 3.2.2. SUSPENSIONES TEMPORALES.
- 3.2.3. REINICIOS DEL SERVICIO.
- 3.2.4. BAJA.
- 3.3.- **SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS Y COMUNICACIONES.**

Jefe Departamento de Servicios Sociales

28 SET. 2013

JUNTA
DE

GOBIERNO LOCAL - 2013

- 3.4.- ACTUACIONES DE EMERGENCIA.
- 3.5.- EVALUACION GENERAL DEL SERVICIO.
- 3.6.- RELACIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO.
- 3.6.1. REUNIONES DE COORDINACIÓN.
- 3.6.2. MODIFICACIONES DE LOS SERVICIOS EN ALTA.
- 3.7.- PROGRAMA DE ATENCION AL USUARIO/FAMILIA .

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

OBLIGACIONES TECNICAS DEL SERVICIO A PRESTAR

- 4.1.- MEDIOS MATERIALES.
- 4.2.- MEDIOS PERSONALES.

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

CLÁUSULA 6ª.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.-

CLÁUSULA 7ª.- PREVISIONES EN CASO DE HUELGA.-

CLÁUSULA 8ª.- OBLIGACIONES DERIVADAS DE PROYECTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES VINCULADOS AL SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA.-

CLÁUSULA 9ª.- PRECIO DEL CONTRATO Y APORTACION DEL USUARIO.-

- 9.1.- PRECIO DEL CONTRATO.
- 9.2.- APORTACIÓN DEL/LA USUARIO@.

CLÁUSULA 10ª.- PLAZO DEL CONTRATO Y REVISIÓN DE PRECIOS.-

CLÁUSULA 11ª.- IMPORTE DEL CONTRATO.-

CLÁUSULA 12ª.- FORMA DE PAGO.-

CLÁUSULA 13ª.- DERECHOS Y OBLIGACIONES EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO.-

13.1.- DEL USUARIO@.

- *Derechos específicos del usuari@ del Servicio de Ayuda Domiciliaria:*

13.2.- DEL CONTRATISTA.

- *Obligaciones del Contratista con el Ayuntamiento:*

- *Obligaciones del Contratista con el usuario:*

Jefe Departamento de Servicios Sociales



- *Derechos del Contratista:*
- 13.3.- DEL AYUNTAMIENTO.
- *Obligaciones del Ayuntamiento:*

CLÁUSULA 14ª.- RÉGIMEN SANCIONADOR.-

14.1.-FALTAS.

14.2.-SANCIONES.

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

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HABRÁN DE REGIR EL CONCURSO PARA EL CONTRATO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DENOMINADO "SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA MUNICIPAL" DEL AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES.

C.N.AE 88-9
CPV 85312300-2

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

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

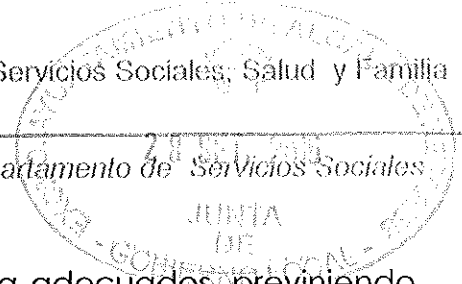
1.1.- OBJETIVO GENERAL.

Solventar, disminuir o paliar las carencias personales y sociales de personas en situación de riesgo, vulnerabilidad y desprotección relacionadas con dificultades de carácter socio-sanitario, familiar y de recursos institucionales con el fin de Apoyar su permanencia en el medio proporcionando una atención personal y/o doméstica vinculada a la prestación social denominada Ayuda Domiciliaria .

Los usuarios del Servicio serán aquellas personas que valorada su situación de vulnerabilidad / riesgo o desprotección precisen la atención domiciliaria bien por razones de edad, discapacidad, enfermedad o aislamiento social, y en el caso de los menores por su pertenencia a familias con dificultades para su atención, resultando ser el recurso idóneo para la integración de la persona en su entorno habitual de convivencia.

1.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

☞ Facilitar las condiciones necesarias para el mantenimiento en el medio habitual de aquellas personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, favoreciendo el mantenimiento de



sus capacidades personales y de hábitos de vida adecuados, previniendo y evitando las situaciones provocadas por el riesgo o desprotección que puedan provocar el apartamiento de las mismas de su medio habitual.

- ☞ **Favorecer la permanencia en el medio** de aquellas personas que se hallen en situación de vulnerabilidad por razones de edad, discapacidad, enfermedad o aislamiento social **a través de un programa de seguimiento** específico que contemple sus necesidades y valore las condiciones de eliminación o reducción de los factores de riesgo y/o vulnerabilidad.
- ☞ **Apoyar a las unidades de convivencia con dificultades** atendiendo situaciones coyunturales de crisis personal o convivencial, **proporcionando una atención adecuada** a través de personal especializado.
- ☞ **Promover la participación de las personas y de las unidades de convivencia** en la vida de la comunidad promoviendo la integración de la persona en su grupo de pertenencia y con su entorno comunitario.
- ☞ **Favorecer el descanso familiar** apoyando a las personas cuidadoras en su relación de cuidado y atención.

CLÁUSULA 2ª. – PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-

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

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

2.1.- PERFIL DE USUARI@S.

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



las Condiciones del Servicio, documentados en la solicitud correspondiente tramitada y valorada a través de su Centro de Servicios Sociales Municipales.

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

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

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

Usuari@s excluid@s:

- las personas que, teniendo reconocida la situación de Dependencia, les corresponde la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia, conforme al calendario establecido.

- las personas que residen permanente o temporalmente en alojamientos o instituciones socio-sanitarios para los que existe una atención específica. Específicamente las que tengan carácter de institución residencial reconocida en el sistema público. (de Gestión privada o pública).

2.2.- ATENCIONES DEL SERVICIO.

La prestación del servicio de Ayuda a Domicilio comprende las siguientes atenciones:



2.2.1. ATENCIÓN DOMÉSTICA.

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

Incluye las siguientes tareas:

- Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

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

- B) Relacionadas con el vestido y ropa de hogar:

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

Quedan **excluidas en la atención doméstica:**

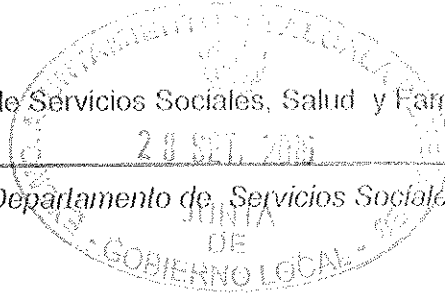
- ✓ La atención a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no estén dados de alta en el servicio, así como la limpieza de las dependencias del domicilio utilizadas únicamente por dichos miembros de la familia o allegados.
- ✓ La limpieza de zonas comunes de la comunidad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

2.2.2. ATENCIÓN PERSONAL.

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

- Relacionadas con la atención e higiene personal:

1. Higiene personal o apoyo en higiene personal integral (en cama o en ducha/baño).



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

Relacionadas con la alimentación:

1. Compra de alimentos y otros productos básicos (con financiación a cargo del usuario / con financiación a cargo del Servicio).
2. Preparación de alimentos en el hogar (recetario básico con adaptación a necesidades alimenticias de la persona). Incluye recogida posterior cocina.
3. Ayuda en la ingesta de alimentos.
4. Control de alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

Relacionadas con la movilidad y desplazamientos:

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

Relacionadas con cuidados especiales:

- Colaboración en el control de administración de tratamiento médico (en coordinación con Equipos de Salud): vigilancia, recordatorio, suministro de medicación
- Apoyo y atención en situaciones de especial dependencia o de especial vulnerabilidad.
- Adiestramiento en la realización de las actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico, en el fomento de hábitos de

higiene y de orden y en la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas, que potencien la autonomía del usuario.

Quedan **excluidos en la atención personal:**

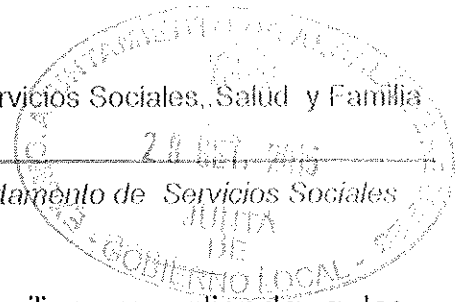
- Los de carácter sanitario, rehabilitador y, en general, todos aquellos que impliquen por parte del auxiliar domiciliario una capacitación específica distinta a la requerida para la realización de sus funciones. Las atenciones sanitarias serán proporcionadas por la red normalizada de salud.
- Los acompañamientos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

2.2.3. AYUDA EN LA VIDA FAMILIAR Y SOCIAL.

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

2.2.4. ATENCION A FAMILIAS.

1. Apoyo y refuerzo a todos los aspectos de la relación humana y social normalizada, conducentes a posibilitar la permanencia en el medio o en su entorno familiar y afectivo de menores y personas con discapacidad y/o dependencia en programas de respiro o resolución de problemas familiares a través de un apoyo puntual y concreto de las tareas ordinarias del Servicio.
2. Atención y cuidado de menores, tanto en el entorno del hogar como en acompañamientos a centros escolares, de ocio, sanitarios y otros.
3. Acompañamiento a grupos de menores, cuyos padres o cuidadores principales participen en actividades grupales, tanto formativas como de atención, que forman parte de los programas municipales. La ratio de atención será de 1 Auxiliar por cada 3 menores de 6 años y 1 Auxiliar por cada 7 niños mayores de 6 años.



4. Apoyo temporal al padre, madre o familiar que atienda a los menores en caso de enfermedad, convalecencia, hospitalización, o cualquier otra por prescripción y/o intervención social del Centro de Servicios Sociales.
5. Apoyo en la atención familiar en casos de desinstitucionalización, y/o abandono familiar.
6. Apoyo temporal a cónyuges/ tutores/cuidadores que atienden personas con dependencia en casos de crisis sobrevenida por enfermedad, convalecencia, hospitalización o cualquier otras por prescripción y /o intervención social del Centro de Servicios Sociales.

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

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

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

2.3.- MODALIDADES DEL SERVICIO.

Será la establecida en las condiciones del Programa de Ayuda Domiciliaria Municipal y se situará, con carácter general, en un **servicio de 30 hrs./mes por usuari@** atendido:

- Servicio ordinario: se prestará de lunes a viernes de 7 a 22 horas y los sábados desde las 7 hasta las 15 horas.

- Servicio extraordinario (festivos): con carácter extraordinario, se podrán conceder horas festivas en aquellos casos que determinen los Servicios Sociales municipales dada su necesidad. Se entiende por festivo: sábados desde las 15 horas hasta las 22 horas, y desde las 7 de la mañana hasta las 22 horas de los domingos y festivos estipulados en el calendario laboral nacional, autonómico y local.

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

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

CLÁUSULA 3ª.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PRESTACION.-

3.1.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

3.1.1. INFORMACIÓN, VALORACIÓN Y ACCESO AL SAD.

Es responsabilidad del Ayuntamiento la información, valoración y asignación de intensidades y modalidades en la atención de l@s usuari@s del SAD, en cualquiera de sus colectivos.

3.1.2. ALTA EN EL SERVICIO.

L@s técnic@s de Servicios Sociales determinarán el alta en el Servicio de l@s usuari@s y establecerán los canales de comunicación con la Empresa Adjudicataria del Servicio, a través de los medios electrónicos y telemáticos más adecuados. Para casos excepcionales se utilizará cualquier medio por el que pueda quedar constancia de la Orden.

Los Servicios se podrán organizarse de la forma siguiente:

- N° de horas fijas /mes que contemplen los servicios a dispensar de forma continuada con calendarización prevista.

■ N° de horas fijas /mes que incluyan tareas continuadas como aquellas a desarrollar de forma no continuada. En este caso el plazo de ejecución de las horas previstas y no realizadas según lo establecido inicialmente será de tres meses. La ejecución de estas horas se reflejarán en un documento anexo a la facturación mensual, especificando usuario, fecha de ejecución de la tarea y contenido de la misma.

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

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

- Datos de identificación de la persona/s usuari@/s del Servicio, así como de los familiares directos del/la mism@, debiendo existir un documento de alta por beneficiario del servicio.
- Servicio concedido: Número de horas aprobadas, periodicidad y modalidad (ordinarios y/o extraordinarios).
- Atención planteada.
- Participación económica del/la usuari@ y del Ayuntamiento en el coste del servicio.

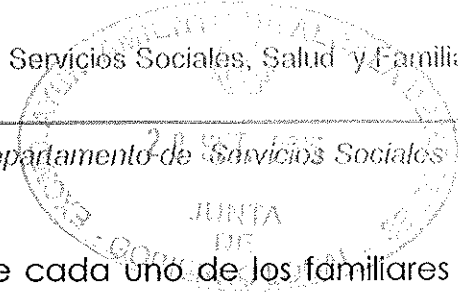
L@s Técnic@s del Centro de Servicios Sociales pondrá en conocimiento de la Entidad adjudicataria los aspectos, actitudes o informaciones que sean relevantes al caso, con objeto de que sean adoptadas medidas que eviten a sus trabajadores/as posibles riesgos laborales.

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

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

3.1.3. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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



función de las circunstancias socio-familiares de cada uno de los familiares por los que sea atendido.

Para la prestación del SAD, así como para su supervisión, la persona usuaria deberá facilitar el acceso al domicilio del personal destinado a tales fines. En aquellas situaciones en las que existieran razones excepcionales para que el/la usuari@, por causas imprevistas, estuviera impedida temporalmente para poder abrir la puerta de acceso al domicilio y no dispusiera de familiares, vecinos u otro tipo de recurso que le pueda sustituir en la labor, la Entidad prestadora del servicio se hará cargo de la tenencia de copia de llaves de un domicilio, previa firma del protocolo de custodia de llaves, debiendo disponer de las garantías para su custodia.

En el caso de hospitalización de un/a usuari@ del Servicio, se podrá autorizar la prestación del servicio en el ámbito hospitalario, siempre y cuando exista propuesta profesional del/la Trabajador/a Social del Centro de Servicios Sociales, una vez valoradas y acreditadas las condiciones socio-familiares y médicas.

3.1.4. INICIO DE LA PRESTACIÓN.

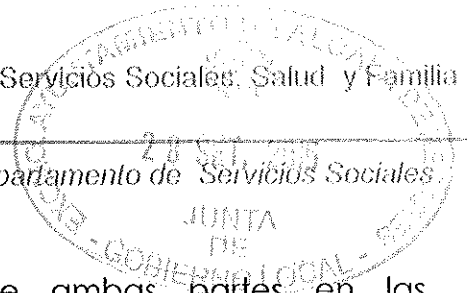
El inicio del servicio queda supeditado al tipo de valoración realizada:

- **Alta Normalizada:** en función de la prioridad en el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio establecido por l@s tecnic@s de Servicios Sociales mediante la ponderación de circunstancias personales, familiares, socio-económicas, socio-comunitarias, institucionales y otras de especial vulnerabilidad en la unidad familiar

El alta ordinaria del Servicio se producirá en un **plazo máximo de 7 días hábiles** desde la notificación del mismo a la Empresa adjudicataria. **Al inicio** de cada servicio, en el caso de dificultad, conflicto o imposibilidad de ejecución de parte de las condiciones prescritas, el Adjudicatario deberá notificarlo en un **plazo máximo de 15 días** y remitir una propuesta de adecuación del mismo o imposibilidad de su realización. Si esta adecuación no se produce, el Adjudicatario remitirá la suspensión temporal del servicio, informando al/la usuari@ y al Técnico municipal de referencia, que valorará la resolución a tomar.

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

- **Notificación** de la resolución positiva a la solicitud del Servicio, aportación del/la usuari@ al coste del mismo y confirmación de datos bancarios.
- **Documento contractual** con la entidad prestadora del Servicio, en el



que se expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo. Contenido: Identificación de las partes - Fecha de alta del Servicio - Características particulares de la modalidad de servicio (horario y organización de tareas)- Constancia de Entrega y custodia de llaves (en su caso).

El adjudicatario deberá custodiar el documento contractual remitiendo copia del mismo al Departamento de Servicios Sociales, así como las actualizaciones o modificaciones que puedan producirse en caso de modificaciones sustanciales en la condiciones de prestación del servicio, mientras éste permanezca en alta y el tiempo legalmente establecido posterior a la baja.

- **Alta Urgente:** comunicación de la inmediata prestación del servicio que de forma provisional - a propuesta del Trabajador Social- se notifica con una ficha de datos básicos sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente, que deberá tramitarse ordinariamente en los 10 días siguientes a esta Orden. El alta urgente se establecerá exclusivamente para la modalidad de Atención Personal, y en un máximo de 2:30 hrs./día.

El alta del servicio se producirá en un plazo **máximo de las 24 horas** siguientes a la recepción de la Orden de Alta, pudiendo extenderse hasta el día siguiente hábil en el supuesto de que el vencimiento de las 24 horas coincida con día festivo.

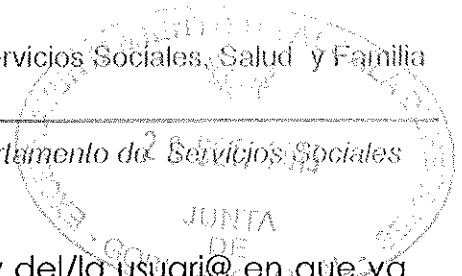
La entidad adjudicataria comunicará el inicio efectivo de la prestación al Centro de Servicios Sociales, utilizando el medio de comunicación y los documentos previstos para tal fin, confirmándose o modificándose, el Servicio inicialmente propuesto, si así se requiriera, de acuerdo con la información facilitada por la Empresa adjudicataria.

CONTACTO CON EL/LA USUARIO@:

Deberá existir un primer contacto de la entidad adjudicataria (a través de la figura del/la responsable/a del servicio) con la persona usuaria mediante llamada telefónica, para decidir junto con ella día/hora de la entrevista que deberá realizarse en el domicilio del/la usuari@, preferiblemente con la presencia de un familiar.

El responsable del servicio deberá ir identificado de acuerdo con las especificaciones que este Pliego señala.

El Adjudicatario, en la visita al domicilio de alta del Servicio:



* deberá 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 profesionales del Adjudicatario y de Servicios Sociales, para valorar el alta urgente de un servicio.

* facilitará al/la usuari@ un Manual de acogida, que la Empresa Adjudicataria incluirá en el protocolo desarrollado y valorado para este punto ofreciendo información a la persona usuaria, o a su cuidador, sobre el funcionamiento, características del servicio y sus derechos y responsabilidades como receptor del mismo.

3.1.5. HORARIOS DE LA PRESTACIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS.

Las franjas horarias para la prestación del servicio serán las siguientes:

- Levantamientos: se efectuará antes de las 10:30 horas.
- Acostamientos: se efectuará entre las 20 y las 22 horas.
- Comidas: entre las 13 y las 15 horas.
- Cenas: entre las 19:30 y las 21:30 horas.

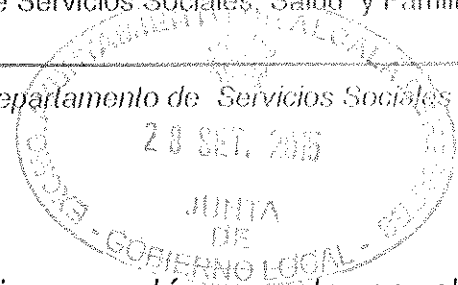
(En la fijación de los cuatro horarios anteriormente indicados, se tendrán en cuenta las peculiaridades de l@s usuari@s a atender, procurando ajustar los horarios a los deseos expresados por ellos y considerando igualmente el ajuste a los períodos estacionales).

- Acompañamiento al médico u otros lugares previstos y autorizados por los Servicios Sociales: en el día/s y hora/s establecidos al efecto.
- El resto de las actividades podrá realizarse dentro de la franja horaria general del servicio.

3.2.- INCIDENCIAS: AUSENCIAS DOMICILIARIAS, SUSPENSIONES, REINICIOS Y BAJAS EN EL SAD.

Todas las incidencias deberán ser comunicadas y /o grabadas por parte de la Entidad en los sistemas informáticos que el Ayuntamiento determine, en el tiempo y forma en que éste decida, de forma que sirvan de soporte justificativo ante incidencias en la facturación o reclamaciones de l@s usuari@s, entre otras.

20 SET. 2015



3.2.1. AUSENCIAS DOMICILIARIAS.

Se produce cuando la persona usuaria no está presente en el domicilio, sin previa comunicación al Ayuntamiento ni a la Entidad adjudicataria, en el horario establecido para la prestación del servicio (se asimilará a ausencia domiciliaria la negativa a abrir la puerta). En estos casos, la entidad adjudicataria **facturará el horario completo del servicio**, abonando el/la usuari@ la parte que le corresponde según su participación en el coste del mismo, salvo situaciones sobrevenidas, que serán justificadas adecuadamente al Departamento de Servicios Sociales. Asimismo, la entidad pondrá en marcha el protocolo de actuación establecido para estas situaciones. Las ausencias domiciliarias tendrán consideración de incidencia y deberán ser comunicadas al Departamento de Servicios Sociales por el procedimiento y en el margen de tiempo que éste establezca.

3.2.2. SUSPENSIONES TEMPORALES.

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

Son causa de suspensión temporal del servicio:

- a) Ausencia temporal del domicilio superior a 5 días e inferior a 3 meses.
- b) Incumplimiento puntual por la persona usuaria de algunos de los deberes recogidos en este programa y específicamente los relacionados con impagos de la aportación y reiteración de ausencias no programadas.
- c) Imposibilidad de ejecución de las tareas según las condiciones prescritas, sin que exista modificación de circunstancias previamente valoradas por el Trabajador/a Social.
- d) Existencia de posible riesgo de los profesionales que prestan el servicio o alteración grave de la normativa de riesgos laborales del mismo, que deberá estar acreditada en el informe correspondiente del Servicios de riesgo laboral de la Empresa adjudicataria para posterior resolución de reinicio o baja del servicio.
- d) Cualquier otra causa que dificulte o impida temporalmente el normal funcionamiento del Servicio, previa acreditación de esta circunstancia.

Durante el periodo de suspensión **no se facturará coste alguno ni al Ayuntamiento ni al usuario.** Finalizado este periodo y si persisten las circunstancias que motivaran el alta en el servicio, se reactivará la atención inicialmente en las condiciones en las que se venía realizando,



salvo valoración actualizada de los Técnicos de Servicios Sociales. Los servicios en suspensión temporal figuraran en documento anexo a la factura mensual especificando la fecha de suspensión y la causa de la misma a efectos de control del ayuntamiento.

3.2.3. REINICIOS DEL SERVICIO.

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

Cualquier modificación del servicio anteriormente concedido tendrá siempre carácter provisional hasta la valoración y aprobación de los Técnicos de Servicios Sociales.

3.2.4. BAJA.

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

- a) Fallecimiento.
- b) Superar los 3 meses de suspensión.
- c) Traslado permanente a Centros Residenciales.
- d) Cambios de domicilio permanentes fuera de la localidad.
- e) Renuncia expresa de la persona usuaria o de su representante legal.
- f) Ocultación o falsedad comprobada en los datos que se han tenido en cuenta para su concesión.
- g) Modificación permanente de las circunstancias que dieron origen a la concesión de la prestación del servicio.
- h) Incumplimiento reiterado por la persona usuaria de alguno de los deberes exigidos para la prestación del Servicio de colaboración o contractuales que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio o por cualquier otra causa que imposibilite el normal funcionamiento del mismo.
- i) Por grave riesgo de los profesionales que prestan el servicio o alteración grave de la normativa de riesgos laborales del mismo acreditada en el informe correspondiente del Servicios de riesgo laboral de la Empresa adjudicataria.
- j) Por decisión y notificación del Ayuntamiento como entidad titular del servicio.

En los casos en los que la persona usuaria o sus familiares comuniquen directamente a la Entidad su deseo de causar baja en el servicio, ésta deberá poner dicha situación en conocimiento del Departamento de Servicios Sociales, mediante los medios que éste establezca. Será este Departamento el responsable de ordenar la baja a la Entidad.

3.3.- SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS Y COMUNICACIONES.

De cada servicio deberá existir un **Programa de Atención** vinculado al **expediente personal** del/la usuari@ en el que constará toda la información sobre el que se siga con el mismo, así como los informes correspondientes y las incidencias surgidas. 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.

Se prestará especial atención a aquellos servicios con usuari@s más vulnerables por edad, dependencia, carencia de familiares/red de apoyo o presunta incapacidad, intensificando la supervisión desde el Adjudicatario.

No obstante, *en cualquier momento de la intervención*, el Departamento de Servicios Sociales podrá requerir la emisión de un informe de seguimiento y evaluación de un servicio.

- **Seguimiento ordinario y de información.**

Sirve para facilitar el intercambio de información con la persona usuaria, de forma clara, sencilla y comprensible. Se tratará de llamadas de información y/o seguimiento **dirigidas a mantener el contacto con las personas usuarias**, interesarse por su estado o ejecutar actuaciones específicas contempladas en el programa general. Igualmente proporcionarán informaciones de interés, evaluaciones del servicio e informaciones necesarias para su seguridad y bienestar social y personal.

Actuaciones especiales en períodos temporales específicos: estivales ("Ola de calor"), Navidades o similares: el Adjudicatario prestará especial atención a aquellos servicios con usuari@s más vulnerables a las condiciones climáticas extremas, a condiciones de soledad sobrevenidas u otras situaciones coyunturales que puedan provocar en determinados perfiles un incremento de su vulnerabilidad, diseñando y desarrollando actuaciones preventivas específicas y siguiendo los protocolos de actuación existentes (ej. Campaña de Prevención de los Efectos del Calor).

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

El seguimiento ordinario de la persona usuari@ del SAD se reflejará en un Informe anual que deberá remitir la Empresa Adjudicataria de cada uno de los usuarios al Centro de Servicios Sociales.

- **De seguimiento específico por vulnerabilidad social.**

Contendrá de cada usuari@ además de los datos personales, familiares/sociales, etc. los correspondientes a las actuaciones personales vinculadas al servicio y las generales relativas al seguimiento general y/o específico y actualización periódica.

Se deberá efectuar el seguimiento a través de visitas domiciliarias y evaluación del servicio con los auxiliares implicados en el mismo además de con la persona usuaria, con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación y transmitir una sensación de apoyo y confianza. Salvo que en los programas de atención se contemple una frecuencia distinta, este seguimiento se realizará con un **mínimo de seis meses**, notificando la situación al Centro de Servicios Sociales.

La Entidad Adjudicataria, en el desarrollo del servicio, **deberá comunicar** las situaciones objeto de atención que superan las posibilidades de ejecución desde el propio servicio:

- Detección de una situación de vulnerabilidad personal que altera sustancialmente el servicio.
- Necesidad de adaptación del proyecto de intervención con la persona usuaria más allá del propio servicio (modificaciones en el Programa de atención, modificaciones recursos de apoyo, etc.).
- Con carácter inmediato cualquier alteración, conflicto o incidencia de carácter grave que se produzca en el desarrollo de los Servicios.

La Entidad adjudicataria **resolverá y comunicará** el resultado al personal Técnico del Ayuntamiento de aquellas incidencias ocurrentes en el desarrollo del servicio, relativas o similares a:

- ✓ Modificaciones del servicio (a instancias de los técnicos municipales, el usuario o la empresa adjudicataria en el proceso de seguimiento de los servicios).
- ✓ Suspensiones de servicio y reactivación de éste cuando desaparecen las causas que motivaron la suspensión.



No se considerarán incidencias comunicadas los ajustes organizativos del servicios que no alteren los objetivos del mismo o no modifican aspectos sustanciales o los relacionados con el coste del mismo.

Para hacer efectiva la modificación de los servicios que se prestan al usuari@, el Centro de Servicios Sociales establecerá los canales de comunicación de dichas modificaciones por los medios que considere adecuados y con la periodicidad más conveniente, de forma que queden reflejados en el histórico del/la usuari@ afectado y puedan ser consultadas siempre que sea oportuno.

Para ello, la entidad registrará en soporte informático todas las modificaciones del servicio de cada beneficiari@, de forma que sirvan de soporte justificativo ante incidencias en la facturación o reclamaciones de l@s usuari@s, entre otras.

Todas las modificaciones entregadas a la entidad deberán realizarse en los mismos plazos que se aplican a la puesta en marcha de las altas.

3.4.- ACTUACIONES DE EMERGENCIA.

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

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

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

- o Cuando la auxiliar destinada a la prestación del servicio no haya podido acceder al domicilio ni mantener contacto con la persona usuaria.
- o Ausencia de comunicación con la persona usuaria e imposibilidad de comunicación con su red habitual de contactos.
- o Emergencia sanitaria o social del usuario y/o familiares convivientes con el mismo.

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

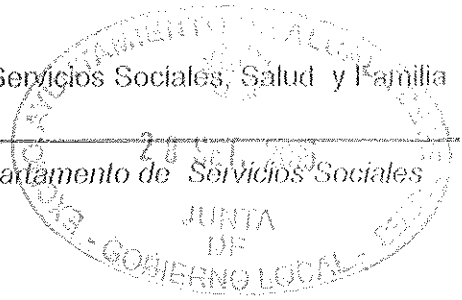
El Adjudicatario deberá cumplir con las condiciones de intervención existentes en el **Protocolo de Actuación Coordinada entre el Servicio de Ayuda a Domicilio y el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria ante la detección de situaciones de emergencia**. Este Protocolo tiene por objeto prever posibles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

3.5.- EVALUACION GENERAL DEL SERVICIO.

El Adjudicatario elaborará y entregará al Área de Servicios Sociales:

- La **Memoria Anual** descriptiva y cualitativa, de desarrollo y ejecución del Servicio, en modelo previamente acordado con los Técnicos municipales. Se presentará en formato papel y digital, antes de la finalización los dos primeros meses del año natural siguiente.
- El **Informe cuantitativo o Memoria descriptiva** del estado de los servicios durante el **primer y segundo semestre del año** (Julio y Enero) respectivamente, con diseño previamente acordado con el Área de Servicios Sociales.

No obstante, en cualquier momento del Servicio, se podrá requerir al Adjudicatario cuantos datos cuantitativos y cualitativos se consideren necesarios y en el formato que se considere más adecuado y viable.



3.6.- RELACIÓN Y 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.

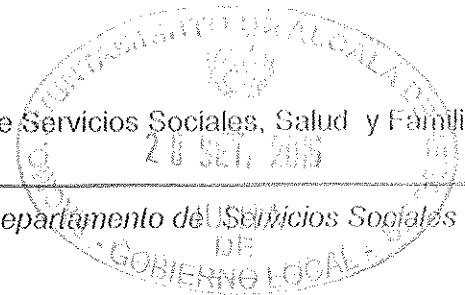
Dadas las características de la población beneficiaria, se considera indispensable la prestación del Servicio en un clima de confianza y seguridad que va más allá de la mera ejecución mecánica de las prestaciones.

El Ayuntamiento a través del 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 modificación del Servicio, de los cambios derivados de ella y de la conclusión de éste. Como responsable del Servicio actuará en nombre del Ayuntamiento, el Técnico Jefe de los Servicios Sociales delegando la coordinación de seguimiento del servicio al/la usuari@ a la Coordinadora del Centro de Servicios Sociales, así como a Trabajadores Sociales responsables de la supervisión de l@s distint@s usuari@s.

Los técnicos municipales responsables podrán contactar con la entidad adjudicataria siempre que lo consideren necesario, dentro del horario de prestación del SAD (desde las 7 horas y hasta las 22 horas, todos los días del año), con los medios que se estimen adecuados para un correcto control de la ejecución del servicio.

Cuando un usuario del SAD sea, además, perceptor de otros recursos municipales de mayores (tales como Teleasistencia Domiciliaria, Centro de Día, etc.), se facilitará la coordinación entre las entidades gestoras de los distintos servicios, ateniéndose al protocolo establecido por el Departamento de Servicios Sociales al respecto.

La empresa/entidad adjudicataria designará un/a Responsable del Servicio, ubicado en la oficina local, debidamente cualificado para el desempeño de las funciones de coordinación, desarrollo y evaluación del cumplimiento de los objetivos. 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.

3.6.1. REUNIONES DE COORDINACIÓN.

Existirán reuniones periódicas (mensuales o con la periodicidad establecido por el Ayuntamiento) en el Centro de Servicios Sociales, donde participarán tanto el Responsable 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 modelos previamente acordadas.

3.6.2. MODIFICACIONES DE LOS SERVICIOS EN ALTA.

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 por lo que con carácter general deberán ser remitidas para su evaluación en las Reuniones de coordinación establecidas.

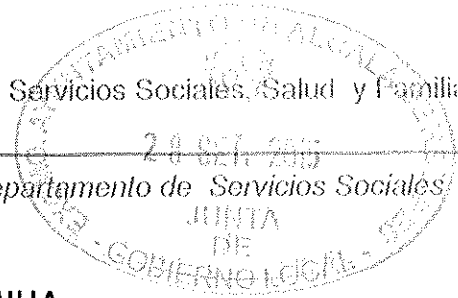
El procedimiento a seguir será el siguiente:

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

b) A demanda de la Empresa:

- Por circunstancias sobrevenidas de l@s usuari@s.
- Por evaluación y seguimiento de los casos.

En ambas situaciones será preciso la remisión de los informes correspondientes y salvo circunstancias urgentes sobrevenidas que se podrán tomar medidas provisionales, cualquier modificación deberá ser evaluada y aprobada por el CSS antes de su ejecución.



3.7.- PROGRAMA DE ATENCION AL USUARIO /FAMILIA.-

Como parte indispensable del Servicio se organizará específicamente el modo de atención al usuario y su familia tanto en los tramites iniciales como en la continuidad del Servicio, de forma que en todo momento exista facilidad para la información así como en su caso las quejas o reclamaciones pertinentes.

- Para facilitar la atención al usuario y la familia la entidad tendrá como referencia en la atención al usuario/familia la **sede operativa administrativa y organizativa** en el local aportado por el Ayuntamiento, que en la actualidad está situado en la C/Jacinto Verdaguer, 6-local A.
- **Servicio de atención al/la usuario/familia** .- se prestará por parte de la empresa de forma que, las personas usuarias del servicio puedan establecer comunicación con la oficina de atención siempre y cuantas veces lo deseen (teléfono fijo, Móvil y correo electrónico de respuesta rápida).. En toda circunstancia el personal de la empresa deberá mantener una actitud de escucha activa y, en su caso, recoger información lo más rápida y ampliamente posible, acerca del tipo y gravedad de la incidencia o la información planteada. Se establecerá un **procedimiento de información periódica** a la familia de forma que se proceda a dar cuenta de las revisiones de los servicios, las encuestas de calidad o en su caso cuando el familiar no resida en el municipio un procedimiento de información a través del envío de correo electrónico.
- **Página Web vinculada al Servicio** .-El adjudicatario pondrá en marcha y mantendrá un Servicio de Web que contenga como mínimo lo siguiente:
 - Información del programa en su conjunto: objetivos, destinatarios, servicios, actuaciones.
 - Información y atención de consultas directas de la población en general y la usuaria del Servicio.
 - Información sobre recursos, prestaciones, servicios, documentos formativos e informativos vinculados al servicio: Campañas específicas, etc .

Esta página debe tener una **actualización constante, será dinámica y visualmente atractiva, de fácil manejo** con el fin de que permanezca vinculada a los intereses de los usuarios y sus familias como medio de información y contacto



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

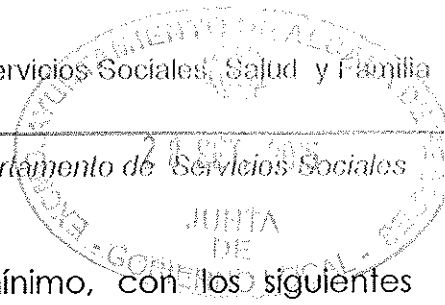
El Adjudicatario aportará la **totalidad de los medios personales y materiales** necesarios para la realización y desarrollo del Servicio y, aquellos exigidos específicamente en estos Pliegos.

Percibirá la **aportación de l@s usuari@s** establecida por el Departamento de Servicios Sociales y **estará obligada especialmente a aportar aquellos que especifique la Ley de Riesgos Laborales.**

OBLIGACIONES TECNICAS DEL SERVICIO A PRESTAR.

Además de las obligaciones contenidas en la normativa vigente de Contratos del Sector Público, la entidad adjudicataria tendrá, las siguientes obligaciones:

- La entidad adjudicataria ubicará su **sede administrativa y organizativa** en el Municipio y situada actualmente en el local aportado por el Ayuntamiento, sito en la C/Jacinto Verdaguer, 6-local A.
- El personal auxiliar que presta el servicio deberá estar **identificado** de forma visible mediante un documento (**carnet identificativo**) que debe incluir como mínimo: fotografía reciente, nombre, apellidos y entidad prestadora del servicio.
- La adjudicatario deberá dar cumplimiento a las propuestas estipuladas en el **Programa de Atención del usuario** diseñadas por los Técnicos de Servicios Sociales de referencia para el/la usuari@.
- 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 y favorecer las inspecciones que pueda realizar el Ayuntamiento en relación con el funcionamiento del Servicio y el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos.
- Comunicar al Departamento de Servicios Sociales todas las **reclamaciones y sugerencias** que reciban en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción, creando un registro destinado a tal fin.



- El adjudicatario deberá contar, como mínimo, con los siguientes Protocolos:

- Protocolo de altas: Procedimiento (manual de acogida) y contrato con el usuari@, elaborado con un lenguaje claro y comprensible, esquemático, sobre el funcionamiento básico del servicio, de tal forma que esta documentación sirva a la persona usuaria de **guía-manual permanente de consulta ante cualquier duda o dificultad**.

El mismo deberá tener el conforme previo del Departamento de Servicios Sociales y contendrá, como mínimo, el siguiente contenido:

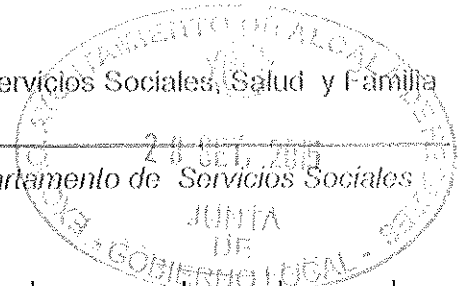
- a) Funcionamiento; Características generales.
 - b) Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio de ayuda domiciliaria.
 - c) Atención y respuesta a reclamaciones e incidencias: teléfonos, correos de contacto, dirección de la oficina local, página Web...
- Protocolo de custodia y manipulación de llaves.
 - Protocolo general de seguimiento de usuari@s: que recoja las incidencias del servicio: ausencias, suspensiones, bajas y seguimiento semestral.
 - Protocolo de actuación ante situaciones de emergencia o crisis: definirá los medios utilizados para contactar con el/la usuari@, la coordinación con los otros servicios municipales que pudiera estar recibiendo el/la usuari@, a fin de recabar información del motivo de la ausencia, y cualquier otra acción encaminada a normalizar la situación.
 - Protocolo de actuación ante situaciones de especial vulnerabilidad y riesgo.
 - Protocolo de coordinación general y comunicaciones.

4.1.- MEDIOS MATERIALES.

- La entidad adjudicataria se hará cargo de todos los gastos de equipamiento, y funcionamiento (telefónicos, luz, calefacción, alarma, etc.) del local aportado por el Ayuntamiento como sede local. Será

responsable de los gastos de mantenimiento de la misma, limpieza, comunidad, pequeñas reparaciones, etc. así como de los seguros correspondientes y específicamente de las medidas de seguridad del mismo y concretamente a efectos de la custodia de las llaves de los domicilios de l@s usuari@s.

- 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 (teléfono, correo electrónico, fax/scaner) con l@s usuari@s y los/as Técnicos de Servicios Sociales**; el adjudicatario asumirá el coste derivado de las mismas. Para el contacto con la entidad adjudicataria o para cualquier gestión tendrá habilitado un teléfono que no sea de tarificación especial, así como correo electrónico y móvil de emergencia.
- La Empresa deberá **garantizar la atención presencial o telemática** (oficina, telefónica, domicilio del usuario/Centro de Servicios Sociales y medios telemáticos) tanto a usuarios y sus familias como a los profesionales del Centro de Servicios Sociales garantizando las mismos durante el horario de la prestación del servicio (7 a 22h durante todos los días de la semana). En todo caso, se facilitará la **atención presencial en el Centro de trabajo lunes a viernes entre las 10:00 a 14:00 hrs y de lunes a Jueves de 15:00 a 19:00 hrs.**
- Dada la información confidencial que de los usuarios/as debe custodiarse en dichas oficinas, el adjudicatario deberá disponer en éstas de las **medidas físicas de seguridad necesarias** para su protección ante robos, actos vandálicos o similares: sistemas de alarma, claves y llaves de acceso, etc. En su caso, habilitará los medios para reponer con carácter inmediato el material sustraído.
- Correrá a cargo del adjudicatario todo el material para la correcta prestación del servicio, incluido el material auxiliar y ropa de trabajo que deba usar el personal a su cargo encargado de realizarlas. Específicamente, el adjudicatario facilitará los medios necesarios para que las **Auxiliares** puedan establecer **contactos y comunicación telefónicos** en función de las necesidades e incidencias del Servicio, así como **un móvil de guardia** para la resolución de las mismas por parte del profesional asignado a dicha tarea. Responderá del coste del Auxiliar de Servicios de Guardia (disponibilidad fines de semana y festivos).
- La Entidad Adjudicataria deberá aportar o completar el mobiliario necesario para la adecuada ejecución del Programa y en su caso mantener/reponer el aportado por el Ayuntamiento. A la finalización del

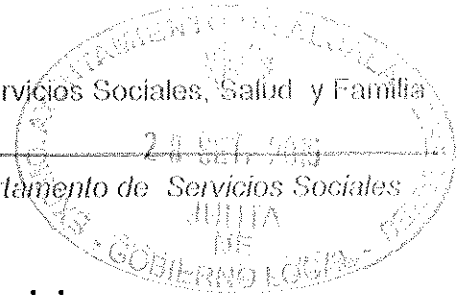


Contrato todos ellos deberán ser inventariados y entregados a la Concejalía responsable del Departamento de Servicios Sociales, no pudiendo la Entidad o Empresa adjudicataria disponer, en modo alguno, de los mismos.

- El Adjudicatario dispondrá de medios económicos (caja disponible no inferior a 300 €) para facilitar compras urgentes y/o de primera necesidad en aquellos casos en los que l@s Técnic@s lo dispongan.
- El Adjudicatario deberá suscribir a su cargo un **Contrato de Seguro específico para la Gestión del Servicio** y para la cobertura de los siguientes riesgos, como mínimo:
 - ✓ Daños en l@s usuari@s o en sus bienes que deriven del funcionamiento del Servicio y/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, 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.

4.2.- MEDIOS PERSONALES.

El adjudicatario contará con el personal suficiente para el desarrollo del Servicio, será como mínimo el siguiente:



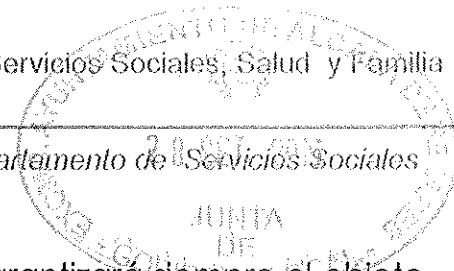
- o **1 Responsable del Servicio**
- o **1 Ayudante de Coordinación /**
- o **Incremento en 1/2 Jornada de Ayudante de coordinación por cada 200 usuarios**

- o **Auxiliares en nº suficiente para la ejecución de los servicios a prestar.**

Con la obligatoriedad de lo siguiente:

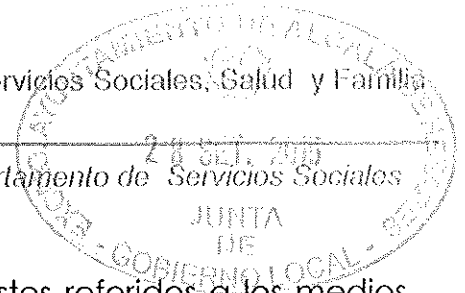
- El personal del Adjudicatario estará sometido al poder de dirección y organización del Adjudicatario (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) y a todo el ámbito y orden legalmente establecido. El adjudicatario será el único obligado y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales 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 mantendrá el suficiente personal contratado y formado, para posibles sustituciones o aumento de las necesidades del servicio. La empresa/entidad adjudicataria designará un/a Responsable de la coordinación del Servicio, para el desempeño de las funciones de coordinación, desarrollo y evaluación del cumplimiento de los objetivos, así como para la asignación de los recursos, tanto humanos, como técnicos y económicos, necesarios para asegurar que el servicio garantice a las personas usuarias, la atención y servicios establecidos y la calidad de los mismos. Tendrá asignación específica de disponibilidad en el Municipio para Servicio de emergencias, en horarios establecidos fuera del funcionamiento de la oficina y con cometidos específicos de resolución de emergencias en dichos horarios (de Lunes a Viernes no festivos de 19:00 a 22:00 hrs., Viernes de 15:00 a 22:00 hrs., y fines de semana y festivos).
- El personal adscrito al servicio que deberá estar formado específicamente para el desempeño asignado y en el ejercicio de sus funciones convenientemente identificado. El adjudicatario se compromete a cuidar de la correcta presentación del personal a su cargo, así como 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.
- La entidad adjudicataria estará obligada a la subrogación en los derechos y obligaciones laborales del anterior adjudicatario (Anexo I de este Pliego) al que le será igualmente de aplicación los derechos económicos y sociales contenidos en el Convenio para el Sector de Ayuda a Domicilio de la Comunidad de Madrid.
- Deberá en todo caso disponer, desde las 7 horas y hasta las 22 horas, todos los días del año, del personal necesario y suficiente para mantener cubiertas todas las funciones derivadas de la prestación de este servicio, incluidas las de coordinación.



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 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 l@s usuari@s 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 todos los medios materiales que la entidad adjudicataria pondrá a disposición de la atención directa de las personas usuarias del mismo, y acreditaciones del personal, así como, en todo tipo de documentación (publicaciones, divulgación, Memorias, Informes, etc.) que pudieran derivarse de la prestación del servicio regulado en el presente pliego, se utilizarán las señas gráficas de identidad del Ayuntamiento de Alcalá de Henares que plantee la Concejalía y/o Departamento de Servicios Sociales, figurando en un margen la identificación del Adjudicatario/Entidad como del Servicio.

Con carácter especial en las comunicaciones con el/la usuari@ se identificará el servicio como servicio público municipal.

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 usuari@ (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.

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 practicará 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 DE AYUDA DOMICILIARIA.-

El Adjudicatario/Empresa vendrá obligado a desarrollar y cumplir con los acuerdos y compromisos derivados de Convenios y/o Proyectos que el



Jefe Departamento de Servicios Sociales

Departamento y la Concejalía de Servicios Sociales haya acordado y que tengan vinculación directa con el Servicio de Ayuda domiciliaria.

Se incluirán en este aspecto igualmente aquellas obligaciones de inserción laboral (prácticas y contratos de formación, etc.) que se dirijan al fomento de empleo con carácter general y de colectivos y personas en situación de exclusión social.

CLÁUSULA 9ª- PRECIO DEL CONTRATO Y APORTACION DEL/LA USUARIO.-

9.1.- PRECIO DEL CONTRATO.

Los precios establecidos para la Prestación de los servicios en el que se incluyen los costes del funcionamiento del Servicio serán los siguientes:

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

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

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

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.



9.2.- APORTACIÓN DEL/LA USUARIO@.

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

CLÁUSULA 10ª.- PLAZO DEL CONTRATO Y REVISIÓN DE PRECIOS.-

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

CLÁUSULA 11ª.- IMPORTE DEL CONTRATO.-

El importe del Contrato a facturar al Ayuntamiento será de un máximo de 576.923,08 € más 23.076,92 € de IVA (4%) total 600.000 € y tendrá aplicación al crédito consignado en la partida específica de Bienestar Social del Presupuesto Municipal.

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

No obstante y en el caso de que el Ayuntamiento de Alcalá de Henares incremente el Presupuesto del Servicio o suscriba convenios de financiación del servicio para este fin con otros Organismos podrán ser los Servicios objeto de ampliación y, por tanto, el Adjudicatario vendrá obligada a aportar los medios materiales y personales suficientes para asumir las prestaciones derivadas de una posible ampliación, personal que deberá tener las mismas características y obligaciones profesionales y legales que el existente en el momento de la adjudicación, con dependencia exclusiva del Adjudicatario.



CLÁUSULA 12ª.- FORMA DE PAGO.-

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 ordenados, 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.

En la factura a presentar por el Adjudicatario deberá figurar el coste del Servicio con carácter mensual (Servicio: nº horas /mes/usuario) que se dividen en:

1. **Servicio ordinario (laborales de lunes a viernes y sábados hasta las 15 h):**
 - precio horas a abonar por el Ayuntamiento (nº de horas mes/usuario)
 - precio horas a abonar por el usuario (nº de horas mes/usuario)

2. **Servicio extraordinario (sábados a partir de las 15 h, domingos y festivos):**
 - precio horas a abonar por el Ayuntamiento (nº de horas mes/usuario)
 - precio horas a abonar por el usuario (nº de horas mes/usuario)

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

Servicios facturables: servicios en alta ordenados en horas/mes concedidas.



Se consideran costes de facturación del Servicio los primeros 5 minutos del traslado al servicio a prestar.

Servicios no facturables: En situación comunicada de Suspensión y Baja (en las condiciones estipuladas en estos pliegos).

Facturación al usuario: con carácter general contemplará las mismas condiciones que la facturación a abonar por el Ayuntamiento, en las distintas opciones mencionadas de: servicios facturables y no facturables.

Gestión de impagados:

- α) Impagados de servicios en alta: El Adjudicatario será el encargado de gestionar con el usuario/a el cobro de la cuantía que le corresponda abonar. La demora en el pago de más de 2 meses, exigirá del Adjudicatario reclamaciones escritas del pago ante éste, así como la suspensión automática del servicio y la comunicación posterior al Ayuntamiento mediante informe.
- β) Impagados de servicios que han causado baja: El Adjudicatario será el encargado de gestionar con el usuario/a, o quien le represente, el cobro de la cuantía que le corresponda abonar. La demora en el pago de más de 1 mes, exigirá del Adjudicatario acciones escritas de reclamación del pago ante éste y la comunicación posterior al Ayuntamiento mediante informe.

Una vez gestionado la reclamación por el adjudicatario corresponderá al Ayuntamiento resolver la situación con la reclamación al usuario y en su caso el abono al adjudicatario de los servicios realizados y no abonados. En ningún caso el Ayuntamiento valorará impagos de ejercicios económicos ya cerrados.

Se presentará la factura de los servicios prestados y no abonados con los justificantes de reclamación correspondientes en el Registro Municipal remitiéndose posteriormente al área de Servicios Sociales que suscribirá previamente el técnico Jefe del Servicio con el conforme del Concejal/Consejero del área, procediendo a los trámites administrativos reglamentarios.

CLÁUSULA 13ª.- DERECHOS Y OBLIGACIONES EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO.-

13.1.- DEL USUARIO.

• **Derechos específicos del usuari@ del Servicio de Ayuda Domiciliaria:**

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

1. 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.
2. 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.
3. A solicitar la suspensión del Servicio contemplado en la prestación del mismo con las condiciones establecidas (suspensiones facturables y no facturables) y específicamente la que se correspondan con los periodos vacacionales o de estancia justificada fuera del domicilio.
4. A estar debidamente informadas del procedimiento a seguir para activar la suspensión temporal y en su caso reactivar la prestación del servicio, así como del periodo máximo de suspensión previsto en el presente pliego.
5. A disponer de información y asesoramiento de contenidos temáticos concretos y campañas generales que le puedan favorecer.
6. 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 o en el proyecto de intervención.

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:

- Garantía del cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
- Plazo de resolución de incidencias organizativas del servicio
- Garantías de seguridad en la custodia de llaves. Actuaciones y protocolos de actuación.
- Información sobre encuadramiento del servicio bajo la legislación en materia de prevención de riesgos laborales.

- Tratamiento y actuación ante conflictos, quejas y reclamaciones.

13.2.- 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.
- 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.
- 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 usuario la aportación determinada por el Ayuntamiento descontando de la facturación al mismo el cobro domiciliado de las aportaciones estipuladas.
- El Adjudicatario estará obligada a la presentación y trámite de cuanta documentación sea necesaria para adecuarla a las exigencias normativas a que hubiere lugar y para las cuales sea requerida por la Administración o los Servicios Municipales.
- Colaboración en la gestión de los trámites de Ayuda Domiciliaria que el usuario 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 usuario:**

- 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 considerado usuario del Servicio municipal.
- Dadas las características de los usuarios a atender y en muchos casos su especial vulnerabilidad de los mismos, 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. Se considerará especialmente grave la intromisión de cualquier trabajador en el domicilio o en la situación personal de los usuarios 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 trabajador de forma inmediata. Se prohibirá igualmente cualquier relación posterior al servicio basada en la anterior prestación del mismo al usuario.
- 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 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 usuario atendido.
- La persona usuaria dispondrá de información y asesoramiento de contenidos temáticos concretos y campañas generales que le

Jefe Departamento de Servicios Sociales

20 SET. 2009

JUNTA

puedan favorecer solicitadas o propuestas por los Servicios sociales Municipales de Atención Social Primaria y que podrán estar relacionadas con actuaciones generalizadas de carácter preventivo tales como las referidas a el estímulo de hábitos de vida saludables, promoción de vida social activa, adopción de medidas de protección específicas ante situaciones de carácter estacional o coyuntural o con la intensificación del seguimiento de personas usuarias de alto riesgo.

- **Derechos del Contratista:**

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

13.3.- 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.

28 SET. 2015

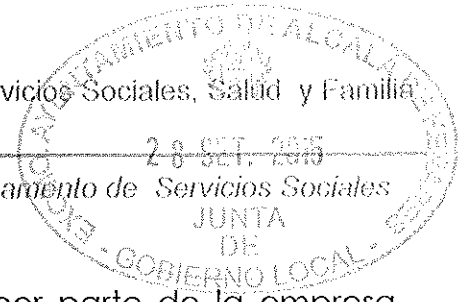
- Imponer al contratista las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiere.
- Rescatar el Servicio.
- Suprimir el Servicio.
- Cualquier otra que se establezca en la legislación vigente.

CLÁUSULA 14ª.- RÉGIMEN SANCIONADOR.-

Será de aplicación la normativa vigente y con carácter específico las siguientes:

14.1.-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 :
 - α) El abandono del Servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.
 - β) El trato vejatorio al usuario y el abuso de confianza, salvo que revistiese características tales que le calificasen como de muy grave.
 - χ) La falsedad o falsificación de los servicios.
 - δ) La comisión de tres faltas leves en el transcurso del año.
 - ε) El incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con el 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.
 - φ) 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, 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 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 retraso en las obligaciones derivadas del abono de las nóminas de los trabajadores del Servicio.
- 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 usuario.
- 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.

14.2.-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 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.

Jefe Departamento de Servicios Sociales

□ 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:

1. **El incumplimiento de forma reiterada** de las Obligaciones estipuladas en el Desarrollo del Contrato de Prestación del Servicio de Ayuda domiciliaria
2. **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 y el incumplimiento reiterado de las obligaciones de abono de las nóminas de los trabajadores del Servicio.
3. **Cualquier grado de obstaculización para la comprobación o inspección** por parte del Ayuntamiento de Alcalá de Henares y la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid en cuanto a la inspección de los Servicios objeto del contrato.
4. 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:

1. 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 específica del Servicio licitado (Ayuda Domiciliaria), 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. Al menos 1 de los contratos deberá tener un importe mínimo anual facturado que no podrá ser inferior a 600.000 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.

2. 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.

1.2.-Organización de la Entidad: estructura organizativa y capacitación de la misma. Características de los servicios gestionados por la Entidad. Certificación de calidad. Sistemas de protección de datos. Certificado de Riesgos Laborales.

1.3.-Garantía de aportación y gestión de los equipamientos y recursos aportados para el desarrollo del Servicio. Equipamiento material y de personal y cumplimiento de las obligaciones derivadas del Convenios del sector C. de Madrid.

2.- Proyecto de Gestión y Organización del Servicio, que contemple:

- **Organización del Servicio.**- En relación a las actuaciones descritas en las presentes cláusulas a este respecto y en lo relativo al Programa de Atención.
- **Descripción específica de los equipamientos y recursos aportados para el desarrollo del Servicio.** Equipamiento material.
- **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.
- **Modelos y soportes documentales de los distintos procesos previstos en los Pliegos:**

Manual de acogida,
Documento contractual,
Protocolos establecidos en Pliego,
Fichas organizativas.

- **Programa de atención al usuario/familia /Diseño de la WEB y propuesta de gestión de la misma.**

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 del **precio hora /laborable /sin IVA** mediante la siguiente fórmula:

Precio tipo de licitación :	P
Ofertas presentadas en la licitación:	O ₁ ...O _s ...O _n

Cálculo del porcentaje de baja:	$[(P - O_s) / P] \times 100$
---------------------------------	------------------------------

- | |
|--|
| <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"> • 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 y cuyo coste asume en su totalidad la empresa licitadora.

Puntuación máxima 20 puntos

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

Servicios gratuitos de Acompañamiento social (acompañamiento y/o sustitución a gestiones sociales o médicas)	Ratio: cada 30 horas/año ofertadas, supondrá 0,5 puntos.	De 0 a 10 puntos
Servicios de gratuitos de apoyo coyuntural o de respiro familiar en fines de semana o festivos.	Ratio: cada 20 horas /año ofertadas supondrá 0,50 puntos.	De 0 a 5 puntos
Soportes técnicos de utilización para los usuarios.	5 sillas de ruedas adultos. 3 p 3 camas articuladas. 1p 1 grúa movilización. 1p	De 0 a 5 puntos

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

28 SET. 2015

JUNTA
DE

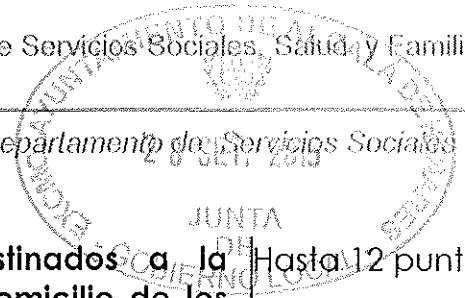
- GOBIERNO LOCAL -

B) CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR.-

Puntuación máxima 25 puntos

VALORACION DE LA PROPUESTA DE GESTIÓN ORGANIZATIVA, TECNICA Y DE MEDIOS DISPONIBLES, adscritos al cumplimiento del Contrato y Desarrollo del Servicio:

CRITERIOS <u>NO</u> EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS	OBJETO DE VALORACIÓN	PONDERACIÓN
<p>Diseño integral de la atención al usuario; Proyecto de gestión de calidad, Protocolos y soportes documentales/informáticos. Gestión de altas y puesta en marcha de los servicios. Modelos de gestión: incidencias, seguimiento y evaluación del Servicio. Protocolos y procedimientos. WEB</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Proyecto de Gestión: Diseño de la Atención. Gestión del Programa individual. ◆ Proyecto de atención al usuario/familia: WEB .Control de Calidad. Información al usuario /familia: Inicial, de seguimiento, etc. ◆ Proyecto de coordinación. Protocolos. 	<p>Hasta 13 puntos</p>



Mejoras 1:

Incorporación de Proyectos y actividades no incluidos en los Pliegos, y que tengan por objeto la atención de los usuarios del mismo.

1. Proyectos destinados a la mejora del domicilio de los usuarios: Hasta 12 puntos

pequeñas reparaciones, acondicionamientos, etc. por un importe a ofertar por la Empresa
Hasta 3 puntos

2. Diseño de actuaciones dirigidas a cuidadores

Hasta 5 puntos

3. Servicios privados destinados a actuaciones no cubiertas por el Ayuntamiento, y con costes inferiores a la licitación (acompañamientos hospitalarios, atenciones familiares, complementos del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal)

Hasta 4 puntos

Jefe Departamento de Servicios Sociales

28 SET. 2015



Justificación de los criterios:

Las características especiales **tanto del servicio a prestar como la de los usuarios atendidos** hacen imprescindible valorar las estrategias de actuación de las distintas empresas que concurren a la licitación y su concordancia con las líneas establecidas en los Pliegos técnicos, en los que se contemplan obligaciones generalmente reconocidas en este tipo de servicio. Se deben de considerar aspectos fundamentales que hacen complejo este servicio y fundamentalmente aquellos que permitan un proyecto individualizado a cada usuario (protocolos establecidos, sistemas de coordinación, plan de formación...).

Por otro lado, las características especiales tanto del servicio a prestar como la de los usuarios atendidos hacen imprescindible incorporar actuaciones específicas (mejoras) que pueden aportar mayor calidad en el desarrollo del servicio y que, de una forma integrada, redunden en el beneficio directo tanto para el usuario del servicio como de su familia con el objeto de facilitar opciones a las dificultades que se plantea la atención de los usuarios objeto del Programa.



ANEXO III.-PERSONAL DE AYUDA DOMICILIARIA.

LISTADO PERSONAL SAD ADSCRITO AL MUNICIPIO DE ALCALA DE HENARES A FECHA 11 AGOSTO 2015

APELLIDOS Y NOMBRE	TIPO CONTRATO	JORNADA	CATEGORIA	BASE ANTIGÜEDAD	F.FIN CONTRATO	OBSERVAC
LOPEZ GIL, M JESUS	100	Comp.	AYUDANTE COORDINACION	01/12/1995		
GOMEZ GOMEZ, FIDELA	100	Comp.	RESPONSABLE COORDINACION	12/04/1999		
DIAZ DIAZ, SAGRARIO	100	Comp.	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	01/12/1998		
RODRIGUEZ PEREZ, M PILAR	200	31	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	01/03/2000		
ALONSO ALIAS, M TERESA	100	30	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	20/06/1999		
GARCIA GARCIA, SERAFINA	100	Comp.	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	14/07/1999		
ARANCON GUTIERREZ, FRANCISCA	100	Comp.	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	02/10/2000		
LOPEZ MELGAR, PALOMA	100	Comp.	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	23/11/1999		
MORENO ARAGONESES, MARIA MAR	100	Comp.	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	24/11/1999		
STANEVA, ROSSITZA IVANOVA	200	28	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	09/01/2006		
HNATIV, OLHA	200	20	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	01/06/2006		
LOPEZ ORTEGA, MARIA ROSA	200	29	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	02/11/2006		
RODRIGUEZ PEREZ, MARIA ELENA	200	30	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	03/07/2006		
MATOS ROMERO, ANA MARCLANDIA	100	Comp.	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	01/10/2009		
SALISTEAN, LIVIA	100	Comp.	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	01/12/2009		
GALAVIS ORTEGA, ANDREA	200	28	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	06/06/2007		
IVANOVA NENTCHEVA, TZVETANA	200	30	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	01/01/2008		
HEBRA RUIZ, MARIA JOSE	200	20	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	24/06/2013		
DURAN RUFO, ESTHER	401	Comp.	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	07/05/2011		
BERIGUETTE OLEO, BELLANIRA	501	20	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	01/10/2011		
ARRIBAS PERRINO, MARTINA	200	28	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	18/12/2012		
FERREIRO RODRIGUEZ, MARIA DOLO	501	30	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	31/03/2014		
FONSECA MUÑOZ, SANDRA MILENA	501	25	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	01/01/2012		
SANCHEZ GONZALEZ, ANGELA	501	20	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	15/01/2012		
SCHIOPU, MONICA GABRIELA	200	28	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	24/06/2013		
VERGES MORENO, MIRIAM	501	28	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	01/10/2014		
DIMITROVA NENCHEVA, TSVETELINA	501	25	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	01/10/2014		
STOYKOVA, TATYANA	502	25	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	29/04/2015	31/10/2015	
MANZANARES MUÑOZ, MARIA DEL MAR	502	20	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	27/07/2015	26/03/2016	
TIRU, DORICA	502	25	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	25/05/2015	30/11/2015	
MORENO DELGADO, DIANA	402	Comp.	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	23/12/2014	22/10/2015	
GANGA, MICAELA	502	25	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	18/03/2015	31/12/2015	
GONZALEZ OLMO, ASUNCION		30	AUXILIAR AYUDA DOMICILIO	27/11/1999		EXCEDEF VOLUNTAR FECH: 25/07/2015