

28 SET. 2015

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HABRÁN DE REGIR EL CONCURSO PARA EL CONTRATO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DENOMINADO "PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA DIVERSIDAD FUNCIONAL" DEL MUNICIPIO DE ALCALÁ DE HENARES.

CNAE: 88.10

CPV: 85320000/8

CLAUSULA 1ª. - FINALIDAD Y OBJETO DEL CONTRATO

La finalidad del contrato administrativo será la puesta en marcha y ejecución del "**Programa de Atención Integral a las personas con diversidad funcional**", del municipio de Alcalá de Henares. El programa pretende contribuir a la eliminación de desigualdades **por razón de diversidad funcional (en sus diferentes modalidades)**, promover la superación de situaciones de dificultad y fomentar el bienestar social y la calidad de vida de las personas con diversidad funcional y sus familias. Así mismo podrán beneficiarse del programa, aquellas personas, que, por su situación de dependencia hayan visto limitadas sus posibilidades en el desempeño de las actividades básicas de la vida diaria. Entendiendo que tanto las actividades como los soportes de apoyo tengan, en ese sentido, un carácter polivalente.

El contrato tiene por objeto regular las condiciones de prestación de este servicio. Para ello se desarrolla el pliego, que define las condiciones técnicas, necesidades y servicios a satisfacer, obligaciones, actividades, procedimiento, y los factores de todo orden a tener en cuenta, y que deben ser asumidos y ejecutados por el adjudicatario del servicio.

CLAUSULA 1ª. - ORGANIZACION DEL SERVICIO.

1.1 OBJETIVO GENERAL.

➤ **Contribuir a la eliminación de la exclusión social y las desigualdades vinculadas a la diversidad funcional** mediante la implementación de atenciones, actividades y recursos que posibiliten la superación de situaciones de dificultad y proporcionen un mayor bienestar a las personas con diversidad funcional.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Facilitar el acceso a la información** a través de medios presenciales y tecnológicos sobre recursos integrales, tanto los específicos y sus procedimientos como los generales de cultura, ocio, deportes, etc de forma que las personas con diversidad funcional y sus familias puedan participar de la integración en la comunidad que es el municipio de Alcalá de Henares.
- **Proporcionar acompañamiento personal y social** a personas diversidad funcional y sus familias a través de programas individuales y familiares que eliminen la exclusión social, fomenten la autonomía y el desenvolvimiento de estas personas, incluyendo el acceso al empleo como mecanismo idóneo de integración social.



- **Ofrecer orientación profesional, coordinación en atenciones y programas a entidades del municipio** que actúen en este ámbito con objeto de favorecer las actuaciones conjuntas en el entorno comunitario como medio de mejorar la calidad de vida de las personas favoreciendo la autonomía de las personas con diversidad funcional.
- **Estudiar e informar de la situación del entorno municipal respecto a las condiciones de accesibilidad y eliminación de barreras.**

1.3 PERFIL DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO.-

Personas con Diversidad funcional reconocida a través de certificado de calificación y/o valoradas como dependientes, empadronados y residentes en el municipio de Alcalá de Henares, así como sus familiares o profesionales, asociaciones, y/o entidades vinculados a este ámbito.

El acceso al Programa podrá realizarse por petición propia, de algún miembro de la familia o de manera específica a través de la propuesta del equipo de técnicos del Departamento de Servicios Sociales.

CLAUSULA 2ª.- PRESTACION DEL SERVICIO.

El servicio consistirá en el desarrollo del Programa de Atención Integral a Personas con Diversidad funcional y a sus familias a través de un equipo interdisciplinar de profesionales capacitados para diseñar, programar y ejecutar las tareas de atención previstas y que se consideran indispensables para su ejecución.

2.1 DESARROLLO DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN.-

El desarrollo del programa, a través del PAID, deberá contemplar y cubrir los siguientes Proyectos:

- **1.-Proyecto de Información y asesoramiento** sobre servicios y prestaciones del ámbito público o privado (autonomía personal y accesibilidad, vivienda, empleo, prestaciones sociales, salud, aspectos legales de la incapacidad, ocio, etc.) El Proyecto deberá contener aspectos relacionados con la accesibilidad en las distintas modalidades de diversidad funcional contemplado:

A) Información y orientación a personas, familias, profesionales y Entidades sociales sobre recursos y prestaciones vinculadas al ámbito de la discapacidad y dependencia.

B) Atención Virtual con nuevas tecnologías: servicio o página Web que recoja:

1. Atención de consultas directas de la población.
2. Dar a conocer este programa en su conjunto: objetivos, destinatarios, servicios, actuaciones...
3. Posicionar al PAID en las redes sociales y buscadores de red en primera línea como servicio público de referencia del municipio.
4. Ofrecer información sobre recursos, prestaciones, servicios, documentos formativos e informativos... vinculados a la

28 SET. 2015

diversidad funcional y la dependencia, y acceder a ellos directamente (enlaces de web).

5. **Crear espacios activos de opinión/información** donde los usuarios y profesionales puedan intercambiar informaciones, experiencias y recibir informaciones positivas del entorno de la diversidad funcional.

Esta página debe tener una actualización constante, estableciéndose como mínimo actualización de contenidos mensual, y semanalmente en consultas virtuales.

- **2.-Proyecto de Apoyo en el proceso de autonomía** de las personas con diversidad funcional y sus familias. Deberán incluirse en este proyecto el conjunto de actuaciones que vayan dirigidas a la promoción de la autonomía personal de los beneficiarios del programa, a través de diferentes formas de intervención: (acompañamientos, visitas, entrevistas, cursos, talleres, etc) en el marco de un proyecto de intervención coordinado con los técnicos del Centro de Servicios Sociales
- **Intervención Integral en Programas Individuales coordinados con el Centro de Servicios Sociales** .Valoración de situaciones de riesgo y exclusión vinculadas a la situación de diversidad funcional.
- **3.-Proyectos Comunitarios y coyunturales** del Centro de Servicios Sociales, que contemplen la consecución de un objetivo concreto del Programa, con desarrollo específico de los siguientes :
 - **Proyecto Día Internacional de las Personas con Discapacidad**, y específicamente la promoción de actuaciones conjuntas de la Mesa de Diversidad Funcional Municipal y otras entidades del Municipio.
 - **Proyectos del entorno ,de cultura, de ocio y Deportes** de actividades específicas y generales que fomenten la participación de personas con diversidad funcional .Coordinación con entidades y recursos intra y extramunicipales .Recopilar divulgar información actualizada y accesible a través de los distintos medios disponibles en el Programa de las ofertas en el Municipio o externas , con especial consideración a las condiciones de accesibilidad de cada una de las actividades.
 - **Proyectos de difusión y promoción** de actividades específicas y generales que fomenten d la participación de personas con diversidad funcional .Coordinación con entidades y recursos intra y extramunicipales .Recopilar divulgar información actualizada y accesible a través de los distintos medios disponibles en el Programa con especial consideración a las condiciones de accesibilidad de cada una de las actividades, con dedicación al asesoramiento técnico a otros programas municipales, y/o entidades sociales.

28 SET. 2015

JUNTA
DE
GOBIERNO LOCAL - ALCALÁ DE HENARES

4.- Proyectos de Inserción e Intermediación laboral.-

Difusión y promoción de actividades específicas y generales de acceso al empleo en todas sus modalidades. Coordinación y actuación en Proyectos con entidades y recursos intra y extramunicipales. Recopilar y divulgar información actualizada y accesible a través de los distintos medios disponibles en el Programa sobre ofertas laborales y de formación en el Municipio. Participación en actuaciones específicas con entidades promotoras de la inserción laboral y específicamente **del Centro Especial de Empleo de carácter municipal.**

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

3.1.- ACCESO AL PAID.-

Existirán dos vías:

***Demanda personal , familiar y/o Institucional:** acceso directo para recibir atención general o virtual, disponible para cualquier/a ciudadano o instituciones/Entidades del Municipio. *En todo caso será prioritaria e inexcusable la atención directa a la persona con diversidad funcional con el fin de favorecer la participación en la toma de decisiones y por tanto su autonomía.*

***A propuesta de equipo técnico del Dpto. de Servicios Sociales.** Desarrollo de un Programa coordinado con el equipo del Programa en el que se considera adecuado la actuación específica de sus profesionales .

3.2.- COORDINACIÓN DEL SERVICIO.-

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

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

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

La empresa/entidad adjudicataria designará **un/a coordinador/a del Servicio**, que debe ser un profesional del ámbito de la diversidad funcional y de servicios sociales debidamente cualificado o alguno de los técnicos del programa con la asignación funcional y económica del puesto, para el desempeño de las funciones de planificación, dirección, coordinación, desarrollo y evaluación del cumplimiento de los objetivos. **El/la coordinador/a del Servicio será, durante todo el**

28 SET. 2015

período de ejecución del contrato, el/a interlocutor/a válido en las relaciones entre la empresa/entidad adjudicataria y el Departamento de Servicios Sociales debiendo informar o dar parte al mismo de todas las cuestiones que deriven de la gestión del servicio que se ha contratado. Asumirá y dará las órdenes oportunas al personal con el objeto de cubrir las prestaciones que determinen los Técnicos de Servicios Sociales, en soportes y documentos acordados previamente y en las condiciones establecidas en estas Cláusulas.

Existirán reuniones periódicas (con la periodicidad establecido por el Ayuntamiento) en el Centro de Servicios Sociales, donde participarán tanto el Coordinador del servicio del Adjudicatario como el personal Técnico Municipal, con objeto de coordinar intervenciones tanto a nivel general como particular de cada servicio y hacer entrega de la documentación requerida para el seguimiento adecuado del Proyecto.

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.

3.3.-SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.-

Cada Proyecto deberá contar con los soportes informativos adecuados para el seguimiento del mismo, especialmente los vinculados a los procesos de intervención individual/familiar, en los que se contará con un **Expediente** que contenga el Proyecto Individualizado de atención consensuado con los técnicos de Servicios sociales y el propio usuario y los sistemas de evaluación establecidos (informes de seguimiento, evaluación y baja, documentación). El proyecto individual deberá elaborarse a partir de la valoración, tanto de las condiciones socio-personales del titular, como de las condiciones de habitabilidad de su medio.

El desarrollo global del Programa serán objeto de seguimiento por los/as Técnicos de Servicios Sociales, debiendo el Adjudicatario remitir a los mismos cuantos datos o informes le sean requeridos al respecto, ajustándose su contenido, estructura y soporte a las instrucciones del requerimiento.

3.4.- LUGAR DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.-

El desarrollo de la atención tendrá lugar en el territorio comprendido en el Municipio de Alcalá de Henares:

1. Sede administrativa y general de actividades: **local de titularidad municipal** , actualmente sito en la Centro Cívico M^a Zambrano en C/ Pedro de Lerma s/n:

- Los gastos de electricidad y agua corren a cargo del Ayuntamiento.

28 SET. 2015

- La Entidad Adjudicataria deberá cubrir los gastos específicos de mantenimiento de las instalaciones y limpieza, si así se requiriese.
- La Entidad Adjudicataria deberá aportar el mobiliario necesario para la adecuada ejecución del Programa y, en todo caso, mantener/reponer el aportado por el Ayuntamiento.



Ejecución de actuaciones:

- En el citado local municipal.
- En el propio Centro de Servicios Sociales
- En el domicilio de los usuarios.
- En otros locales o instalaciones establecidos en función de actividades grupales, formativas, especiales y/o coyunturales

3.5.- DESARROLLO DEL PROGRAMA.-

El equipo técnico se organizará siguiendo los siguientes parámetros obligatorios:

- Las actuaciones se desarrollarán de lunes a viernes con flexibilidad horaria entre las 8:00 y las 20:00 horas. Se considerarán dentro de los horarios de actividad aquellas actuaciones que requieran la presencia en horarios del fin de semana.
- La sede del Programa deberá mantenerse abierto con un horario de apertura necesario para satisfacer las necesidades de información presencial, así como el desarrollo de actividades realizadas en el mismo.
- La actividad se suspenderá en el mes de Agosto y se podrá reducir en el mes de julio lo que se ha considerado en la organización total de las actividades del programa incluidas las de Proyectos coyunturales.

La propuesta de organización del Servicio según los parámetros indicados se valorará en los Criterios de Adjudicación del Servicio.

3.6.- EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO.-

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

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

28 SET. 2015

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

El contratista deberá aportar el personal preciso para atender a sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y Seguridad e Higiene en el trabajo, referidas al propio personal a su cargo, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con la Administración contratante, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que adopte se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.

En ningún supuesto el Ayuntamiento de Alcalá de Henares se subrogará en las relaciones contractuales entre el contratista y el personal de la Entidad Adjudicataria, ya sea por extinción de la Sociedad, quiebra, suspensión de pagos o cualquier otra causa.

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

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

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

4.1 Medios materiales:

- La Entidad adjudicataria aportará la totalidad de los **medios y materiales** necesarios (material fungible) para la realización y desarrollo del Servicio.
- La Entidad adjudicataria, en los locales habilitados para tal fin, deberá aportar el mobiliario y adaptaciones necesarias para la prestación del Servicio, así como contar también con los medios tecnológicos que permitan el mejor acceso a la información de las personas con discapacidad/dependencia, con **instalación telefónica y material informático adecuado** que permita tanto la atención inmediata a los profesionales del Departamento de Servicios Sociales,

20 SET. 2015

como a los usuarios, incluyendo un fax/scaner, cuenta de correo electrónico y nº móvil para la atención fuera de la sede de referencia.

- La entidad desarrollará y mantendrá la Web especificada como Programa vinculado al Servicios teniendo en cuenta el diseño atractivo y accesible de la misma y todos aquellos servicios tecnológicos que favorezcan la información al usuario del programa (mensajes de alerta, de wassap, etc).
- La Entidad adjudicataria se hará cargo de los gastos imputables en el mantenimiento de los medios técnicos del Servicio y de las instalaciones municipales utilizadas, correspondiéndole mantenerlo en perfectas condiciones, debiendo a tal efecto y si fuera necesario, suscribir los contratos de mantenimiento preceptivos y llevar a cabo las reparaciones y reposiciones necesarias.
- La Entidad Adjudicataria deberá disponer de una Base de Datos compatible con el sistema informático municipal en la que queden recogidas las actuaciones individuales y familiares y todas las incidencias actualizadas para garantizar su inmediata transmisión de datos así como la elaboración de la Memoria anual del Servicio y favorecer las inspecciones que pueda realizar el Ayuntamiento en relación con el funcionamiento del Servicio.
- El adjudicatario deberá suscribir a su cargo un **Contrato de Seguro específico para la Gestión del Servicio** y para la cobertura de los siguientes riesgos, como mínimo:
 - Daños a los usuarios o en sus bienes que deriven del funcionamiento del Servicio y/o daños a terceros y que deriven de la prestación de los Servicios del Centro tanto dentro como fuera de él.
 - Daños a las personas y a los bienes de terceros, a los profesionales y en general a cualquier persona dependiente del Servicio.

4.2 Medios personales:

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

1. número suficiente para atender el volumen de población con discapacidad del Municipio de Alcalá de Henares,
2. número suficiente de profesionales específicos con capacidad de ejecutar la totalidad de los Proyectos planteados en el Programa,

28 SET. 2015

3. calificación específica y técnica (acreditación de titulación suficiente), para el desarrollo de los Proyectos, al menos uno de ellos con titulación en Interpretación de la lengua de signos.

La dotación mínima del equipo del Programa será la siguiente:

- **2 Técnicos especializados en diversidad funcional (jornada completa)**, con categoría profesional correspondiente a la clasificación de acuerdo con el Convenio colectivo estatal de Acción e Intervención social.
- **1 Técnico especializado en inserción laboral con especial formación en diversidad funcional** con categoría profesional correspondiente a la clasificación de acuerdo con el Convenio colectivo estatal de Acción e Intervención social.
- **1 Técnico de Integración Social (1/2 Jornada)** categoría profesional correspondiente a la clasificación de acuerdo con el Convenio colectivo estatal de Acción e Intervención social.

El Adjudicatario aplicará en el diseño del Programa presentado, la vinculación de los profesionales con cada uno de los proyectos. Los profesionales deberán acreditar el conocimiento necesario para el lenguaje de signos o en su caso podrá carecer alguno de ello si bien deberá realizar la formación necesaria con carácter inmediato incluida en las obligaciones de la empresa licitadora .

- 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. El adjudicatario se compromete a retirar, temporal o definitivamente, aquellos trabajadores que no sean idóneos o aquellos cuya evaluación desfavorable suponga un riesgo de deterioro de calidad del servicio.
- El adjudicatario, deberá garantizar el cumplimiento del Convenio Colectivo Estatal de Acción e Intervención social.

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

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

La documentación, publicaciones y soportes informáticos que utilice y/o aporte el Adjudicatario/Entidad para el desarrollo del Servicio, estarán en todo momento a disposición del Departamento de Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Alcalá de Henares y cualquier utilización con fines distintos a los habituales deberá contar con la autorización previa de la Concejalía responsable de Servicios Sociales.

A la finalización del Contrato los materiales técnicos que se indique, y específicamente los que contengan datos de los usuarios deberán ser entregados a la Concejalía responsable del Departamento de Servicios Sociales, no pudiendo el Adjudicatario o Empresa disponer, en modo alguno, de los mismos.

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

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

28 SET. 2015

JUNTA
DE

CLÁUSULA 6ª.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

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

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

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

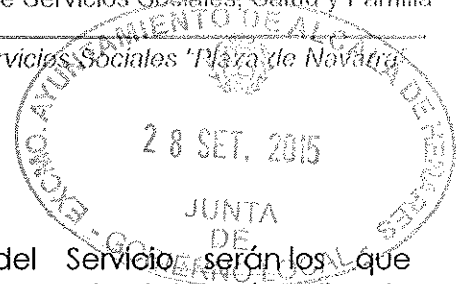
El licitador aportará una **memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada**. Asimismo, el Adjudicatario, como **encargado del tratamiento de los datos**, deberá comunicar a la Concejalía, la persona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

CLÁUSULA 7ª.- PREVISIONES EN CASO DE HUELGA.

En el caso de Huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informado al Departamento de Servicios Sociales y Concejalía responsable del mismo sobre la incidencia de la misma en el desarrollo del Servicio. La Concejalía podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por el adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en el normal desarrollo del Servicio.

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

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



CLÁUSULA 9ª- PRECIO Y REVISION DEL CONTRATO -

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

❖ Coste desarrollo del Programa (11 meses)	104.166,66 €
❖ IVA (10%)	10.416,67 €
❖ COSTE TOTAL PROGRAMA	114.583,33 €

Coste desarrollo del Programa:

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

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

CLÁUSULA 10ª.- VIGENCIA DEL CONTRATO.

La vigencia del presente contrato dará comienzo el 1 de Enero de 2016 hasta el 30 de Noviembre de 2016

CLÁUSULA 11ª.- FACTURACION DEL SERVICIO. –

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

28 SET. 2015

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

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

El abono de las citadas facturas, en caso de conformidad del Servicio, se realizará una vez ejecutados los trámites contables establecidos legalmente (Comprobación, Remisión al área económica y posterior aprobación por la Junta de Gobierno), a partir de los cuales computarán las mismas.

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

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

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

1. Prestar el Servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas y mediante el abono, en su caso, de la contraprestación económica comprendida en las condiciones estipuladas.
2. Cuidar del buen orden del Servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones sin perjuicio de los poderes de policía a los que se refiere el artículo 155.
3. Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del Servicio, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración.

Otras Obligaciones del Adjudicatario.-

El Contratista vendrá obligado a:

1. Remitir al Ayuntamiento una memoria anual del desarrollo del servicio con aquellos datos requeridos por el Departamento de Servicios Sociales y en el plazo establecido en estos pliegos (antes de finalizar el mes de febrero de cada año).
2. El Adjudicatario estará obligada a la presentación y trámite de cuanta documentación sea necesaria para adecuarla a las exigencias normativas a

28 SET. 2015

JUNTA
GOBIERNO LOCAL

que hubiere lugar y para las cuales sea requerida por la Administración o los Servicios Municipales.

3. No podrá el adjudicatario del servicio subarrendar, ceder o traspasar los derechos y obligaciones dimanantes del contrato sin autorización del Ayuntamiento, siendo la infracción de lo aquí expuesto causa de resolución del contrato.
4. El adjudicatario deberá aportar los medios que especifique la Ley de Riesgos Laborales.
5. El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, quedando la Administración exonerada de responsabilidad por este incumplimiento.

Potestades del Ayuntamiento.-

1. Ordenar las modificaciones en la prestación que aconsejare el interés del servicio y entre otras: "La variación en la calidad, cantidad, tiempo y lugar de las prestaciones en que el servicio consista".
2. Fiscalizar la Gestión del contratista a cuyo efecto podrá inspeccionar el servicio y la documentación relacionada con el mismo y dictar las órdenes para mantener o restablecer la debida prestación.
3. Imponer al contratista las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiere.
4. Rescatar el Servicio.
5. Suprimir el Servicio.

Cualquier otra que se establezca en la legislación vigente.

CLÁUSULA 13ª.- RELACIONES CON EL USUARIO.

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

28 SET. 2015

deberán eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente a través de los canales de coordinación antes descritos, de todo incidente al Ayuntamiento.

- x 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.
- x En general, deberá realizar sus funciones con relación al/la usuario de conformidad a las reglas de buena fe y diligencia.
- x El personal que tenga relación directa o indirecta con el funcionamiento y desarrollo del Servicio guardará secreto profesional sobre las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso siendo expresamente objeto de sanción el abuso de confianza en base al conocimiento de la situación del/la usuario atendido.

CLÁUSULA 14ª.- RÉGIMEN SANCIONADOR.

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

FALTAS

➤ Faltas Leves.- Serán faltas leves del Adjudicatario en el desarrollo del Servicio:

- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- La ligera incorrección con los usuarios.
- En general, la falta de puntualidad o el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido excusable.
- Las sustituciones excesivas e injustificadas del personal que presta el servicio.

➤ Faltas Graves.- Son faltas graves imputables al Adjudicatario:

- El abandono del Servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.
- El trato vejatorio al/la usuario, salvo que revistiese características tales que le calificasen como de muy grave. El abuso de confianza.
- La falsedad o falsificación de los servicios.

28 SET. 2015

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

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.

➤ 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:

- El incumplimiento de forma reiterada de las Obligaciones estipuladas en el Desarrollo del Contrato de Prestación del Servicio
- La no dispensación de los servicios, la falta de calidad y continuidad en los Servicios contratados, así como las modificaciones en la plantilla que no se correspondan con la ofertada en la adjudicación.
- Cualquier grado de obstaculización para la comprobación o inspección por parte del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.
- Y cualquier otra de las contenidas en la legislación vigente aplicable a este caso.

Alcalá de Henares a 10 de Septiembre del 2015

Fdo. Elisa E. Meira García
Jefe Departamento Servicios Sociales



ANEXO I.-REQUISITOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO.

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

❖ Documentación de Valoración de la Solvencia Técnica. -

En la que se contenga lo que a continuación se refiere en conformidad con lo dispuesto en el artículo 78 del RDL 3/2011 y que tendrá igualmente la consideración de criterios para la selección de las Empresas que podrán acceder a la adjudicación del contrato:

1.- Relación de Servicios gestionados de la tipología del Servicio licitado (Programas de Servicios Sociales destinados a la Atención de personas con discapacidad o dependencia), realizados en los últimos cinco años que incluya importe facturado para cada año natural de vigencia, fechas de inicio y de finalización y el destinatario público o privado de los mismos.-El importe mínimo anual facturado de al menos uno de los proyectos no podrá ser inferior a 100.000 euros. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán con las correspondientes certificaciones, expedidas o visadas por el Órgano competente cuando el destinatario sea una Entidad Pública y, en el caso de destinatario privado, mediante la certificación correspondiente.

❖ Proyecto de Gestión y Desarrollo del Servicio.

En el que se contemplarán específicamente los apartados siguientes:

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

- **Organización de la Entidad del Adjudicatario:** estructura organizativa y capacitación de la misma. Características de los servicios gestionados por la Entidad. Certificación de calidad. Sistemas de protección de datos.
- **Garantía de aportación y gestión de los equipamientos y recursos aportados** para el desarrollo del Servicio. Equipamiento material y de personal.

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

2.1.- Organización del Servicio.-

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

28 SET. 2015

- **Descripción y desarrollo general de Programa, que contemple la descripción específica de los equipamientos y recursos aportados para el desarrollo del Servicio:**
- **2.1.1.-Desarrollo del Programa** (en relación a los parámetros descritos como obligatorios en la Clausula 3 apartado 3.3)
- **2.1.2.-Dotacion Profesional: Equipamiento personal.** (Clausula 4 .-apartado 4.2)Relación del personal que intervendrá en la prestación del servicio objeto del contrato: Número. Categoría profesional, horario contratado. Al objeto de valoración de mejoras se acreditará su titulación y formación específica.
- **2.1.3.-Equipamiento material.**(Clausula 4.-apartado 4.1)

2.2.- Descripción y desarrollo de los Proyectos específicos:

- ✓ Proyecto de Información, orientación y asesoramiento. difusión general a través de medios telemáticos (pág. WEB
- ✓ Proyecto de apoyo en el proceso de autonomía.
- ✓ Proyectos coyunturales y comunitarios.
- ✓ Proyecto de Inserción e intermediación Laboral
- ✓ Desarrollo accesibilidad a la población del Municipio.

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

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

- Planificación, fichas, modelos de informe, de memoria, etc.
- Modelo de página Web

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

28 SET. 2015



ANEXO II.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO.

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

Puntuación máxima 75 puntos

1.- Propuesta económica.

Puntuación máxima 55 puntos

Para la valoración de este criterio se considerarán las ofertas a partir de una baja de la licitación mediante la siguiente fórmula:

Precio tipo de licitación :	P
Ofertas presentadas en la licitación:	O ₁ ...O _s ...O _n
Cálculo del porcentaje de baja:	$[(P - O_s) / P] \times 100$

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

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

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

4.- Se considerarán bajas temerarias o desproporcionadas a los efectos de lo establecido en el art.152 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público:

- Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
- Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
- Cuando concurren tres o más licitadores, las que sean inferiores en más de 20 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.



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

Puntuación máxima 20 puntos

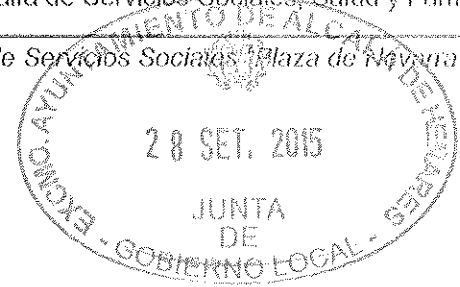
* <u>Ampliación de medios personales</u>	Ratio: Cada 4 horas semanales ofertadas con la ampliación de horario del técnico de integración supondrá 2 puntos.	De 0 a 10 punto
* Ampliación de actividades y/o proyectos de carácter coyuntural ofertados.	Ratio: Cada actividad ofertada por importe de 500€ supondrá 1 punto	Hasta 5 puntos
* Asesoramiento especializado en materia legal.	Ratio: 1 punto por cada 4 horas mensuales ofertadas.	Hasta 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.

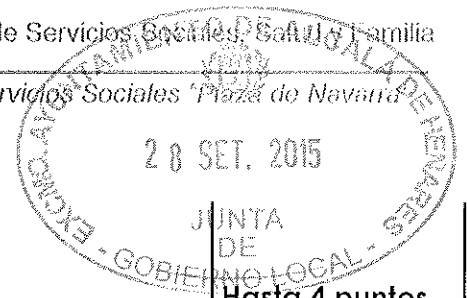
B) CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR.-

Puntuación máxima 25 puntos

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



CRITERIOS <u>NO</u> EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS	OBJETO DE VALORACIÓN	PONDERACIÓN
<input type="checkbox"/> Desarrollo general del Programa:	<ul style="list-style-type: none"> • Organización Gral. del Servicio. Descripción específica de equipamientos y recursos del Programa: Personales /Materiales. <u>Hasta 3 puntos</u> • Modelos de evaluación y seguimiento. Modelos y soportes documentales./tecnológicos. <u>Hasta 3 puntos</u> 	Hasta 6 puntos
<p>*Desarrollo de los distintos Proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de actividades vinculadas a los distintos proyectos. 3. Distribución de horarios/equipo en los distintos proyectos. 4. Desarrollo de la difusión general a través de medios telemáticos (pág. WEB) y accesibilidad del servicio a la población del Municipio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Información, orientación y asesoramiento. <u>Hasta 3 puntos</u> • Proyecto de apoyo en el proceso de autonomía. <u>Hasta 3 puntos</u> • Proyectos coyunturales y comunitarios. <u>Hasta 3 puntos</u> • Proyecto de Inserción laboral <u>Hasta 3 puntos</u> 	Hasta 12 puntos



<u>*Mejoras:</u>		
<ul style="list-style-type: none"> Difusión de las actividades del servicio en el municipio. 	+Creación de web, blog y usos de nuevas tecnologías para la difusión de la información personalizada y comunitaria. Difusión en redes sociales.	Hasta 4 puntos
<ul style="list-style-type: none"> Capacitación del equipo de profesionales ofertados 	+Formación específica y experiencia laboral acreditada en el diseño y ejecución de actividades de discapacidad.	Hasta 3 puntos

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

Valoración:

Se tendrá en cuenta la concreción, concisión y claridad de la propuesta en cuanto a su justificación técnica, identificación del objeto del contrato, adecuación de sus contenidos y desarrollo del trabajo a ejecutar; si el programa presenta un modelo de evaluación de los elementos fundamentales del servicio que periódicamente han de ser analizados, para garantizar la continuidad y mejora del propio programa.

Se valoran como mejoras las correctamente acreditadas.