



CONTRATACION	
Entradas	Salidas
n° 706	n° /
Fecha: 15/10/2014	

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICO-ECONOMICAS POR EL QUE HA DE REGIRSE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

I. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente Pliego es establecer un contrato para la realización de las prestaciones del Programa Servicio de Ayuda a Domicilio, bajo la dirección técnica de los Servicios Sociales Municipales, consistente en atenciones de "carácter domestico, psicológico, rehabilitador, social, personal y educativo, cuando la situación individual o familiar sea de especial necesidad, procurando la permanencia de la persona en su núcleo familiar o convivencia de origen".

Esta dirigido a aquellas personas o unidades familiares de San Vicente del Raspeig que con sus medios propios o inmediatos no puedan desenvolverse adecuadamente, debido a limitaciones físicas, psíquicas o sociales, precisando de la intervención de otras personas que les ayuden a suplir tales limitaciones, proporcionándoles la atención precisa en su propio domicilio y entorno social a fin de lograr alguno de los siguientes objetivos específicos:

- 1) Evitar la institucionalización innecesaria.
- 2) Mantener los vínculos familiares y vecinales en su entorno, evitando el desarraigo familiar y social.
- 3) Proporcionar medios adecuados para mantener o desarrollar su calidad de vida y su autonomía personal, evitando el deterioro de su situación personal y social.
- 4) Prevenir situaciones de deterioro de la dinámica relacional y afectiva familiar, que pudiera repercutir en perjuicio de los menores, en su caso, al objeto de orientarles y de propiciar cambios de hábitos y comportamientos para una mejor convivencia.

La naturaleza de la prestación puede comprender alguna o varias de las siguientes modalidades de servicio:

- A. **ATENCIÓN DOMÉSTICA:** Tareas de limpieza y mantenimiento de la vivienda tales como barrer, fregar, quitar el polvo, limpiar cortinas, cristales, lavar vajilla, hacer la cama, ordenar ropa, planchar, coser, tender ropa, preparar comidas con alimentos proporcionados por el beneficiario y, en general, todas aquellas tareas domesticas que se consideren necesarias
- B. **ATENCION PERSONAL:** relacionadas con la atención personal, alimentación
 1. Apoyo en la alimentación (no preparación de comidas)
 2. Higiene y aseo personal, incluido, en su caso, el lavado de cabeza, afeitado, corte de uñas, cambio de ropa, etc.
 3. Ayuda personal para el vestido, calzado
 4. Movilización: levantar, acostar y desplazamientos en el hogar
 5. Ayudar a la administración y control de alimentación de medicación



6. Con carácter excepcional, acompañamientos fuera del hogar a visitas médicas o gestiones concretas previamente determinadas con el coordinador del Ayuntamiento
7. Otras tareas de atención personal que se consideren necesarias.

C. MIXTO: PERSONAL Y DOMÉSTICO

Se desarrollan una o varias de las tareas clasificadas como atención personal y doméstica. Las tareas a ejecutar se reflejarán en la Orden de prestación del Servicio emitida por los Servicios Sociales

D. SAD EDUCATIVO:

Supone en acompañamiento tutelado al beneficiario en la realización de cometidos y no la sustitución al mismo en su ejecución.

1. Tareas relacionadas con el apoyo a la familia en la organización del hogar y educación de los menores.
2. Desarrollo y consolidación de hábitos y habilidades sociales, así como de actitudes positivas hacia la educación, la cultura, la participación social.
3. Introducir pautas tendentes a posibilitar la resolución de problemas existentes en la dinámica familiar.
4. Aquellas otras tareas específicas que resulten necesarias para la orientación del caso.

Esta modalidad de SAD requiere una descripción detallada por parte del Ayuntamiento de los cometidos de la auxiliar del SAD, así como un seguimiento/ coordinación periódica entre empresa y Ayuntamiento.

TAREAS/PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

En relación con alguna de las modalidades indicadas, podrá ser necesaria la realización de tareas complementarias, tales como compras y gestiones por cuenta del beneficiario, acompañamientos a consultas médicas con especialistas, recogida de recetas médicas y otras tareas análogas que se considere preciso prestar.

Excepcionalmente podrá requerirse por parte del Ayuntamiento el acompañamiento de la auxiliar de servicio a visitas médicas o gestiones fuera del término municipal.

La realización de estas tareas deberá ser puesta en conocimiento del Ayuntamiento para determinar su inclusión como cometido el Servicio en el caso concreto en primer lugar a través de la comunicación mediante el parte de incidencias del servicio a través del correo electrónico y posteriormente mediante el Anexo de Incidencias mensuales adjunto a la facturación

Quedan **excluidas** del servicio de ayuda a Domicilio:

- Aquellas tareas que pongan en peligro la salud e integridad física de los profesionales que lo prestan.
- La realización de arreglos de cierto calibre en la vivienda del usuario.
- Cuando el beneficiario sea la única persona, el personal del servicio no atenderá a otros miembros de la familia o allegados con los que conviva, ni asumirá tareas de índole doméstica en los aspectos no relacionados con el beneficiario del servicio.
- Tareas destinadas a limpieza de espacios comunitarios.



En lo no estipulado anteriormente, se estará a lo dispuesto en el convenio colectivo laboral del sector, en cuanto a tareas que no deban ser realizadas por las auxiliares de ayuda a domicilio.

II. DINAMICA DEL CONTRATO.

El número de horas de servicio efectivamente prestadas, la modalidad y cometidos del servicio se condiciona a la intervención que en cada momento se considere necesario atender/prestar por los Servicios Sociales Municipales, concretándose, en todo caso, por el Coordinador Municipal del Servicio mediante las oportunas Ordenes de Atención.

La empresa pondrá en conocimiento del Ayuntamiento de forma ágil y a la mayor brevedad de tiempo, cualquier incidencia en la ejecución de los servicios:

- ausencias del beneficiario del domicilio
- variaciones en el horario
- realización de tareas que no se reflejen en la orden de prestación para determinar su inclusión en la intervención de forma permanente

Dicha comunicación se llevará a cabo a través de los partes de incidencias diarias y Anexo de Relación de Incidencias Mensuales

III. LUGAR Y AMBITO DE LA PRESTACION.

La atención a los beneficiarios se prestará en los domicilios particulares de los mismos y dentro del ámbito del término municipal de San Vicente del Raspeig. Los materiales, alimentos, utensilios, etc., a emplear, serán aportados por el beneficiario del servicio y a su cargo.

Excepcionalmente y para acompañamiento a centros hospitalarios de los sistemas público y privado de asistencia sanitaria, el ayuntamiento podrá requerir a la empresa el acompañamiento del personal del servicio.

IV. HORARIOS Y TIEMPO DE PRESTACION.

Los tiempos horarios y de duración (temporal o indefinido) serán especificados para cada beneficiario a través de las instrucciones de atención emitidas por los Servicios Sociales Municipales y autorizados por el Técnico Coordinador del Servicio mediante la Orden de Prestación del Servicio.

La prestación de los diferentes servicios habrá de concretarse y ser ejecutada entre las 8 de la mañana y las 10 de la noche, de todos los días naturales comprendidos en la duración del contrato. No obstante, los Servicios Sociales Municipales procurarán que las prestaciones se concentren preferentemente los días laborables.

La empresa comunicará al Ayuntamiento la distribución definitiva de las horas de prestación concedidas y cualquier variación al respecto.



V. PERSONAL NECESARIO.

El contratista del Servicio deberá dedicar al mismo una plantilla de personal suficiente y con la cualificación profesional adecuada para la ejecución de las prestaciones objeto del contrato y coordinado por un Diplomado en Trabajo Social.

Todo el personal dependerá única y exclusivamente del contratista, que asumirá respecto al mismo, en calidad de empleador, las obligaciones y derechos establecidos por las disposiciones vigentes.

VI. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

a) El contratista prestará los servicios a los beneficiarios que se le indique y con las particularidades específicas de cada caso, de acuerdo a las Instrucciones emanadas de la Dirección Técnica del Servicio designado por el Ayuntamiento reflejadas en la Orden de Prestación del Servicio

El Coordinador Técnico Municipal del SAD comunicará al contratista por escrito las "altas" y "bajas" que hayan de producirse. En ambos casos se indicará la fecha a partir de la cual ha de prestarse o suspenderse, en su caso, el servicio. El inicio de la prestación a las nuevas "altas" no podrá demorarse más de siete días, desde la fecha de notificación y por causa justificada. En caso de que se calificará de urgente, deberá iniciarse en el plazo máximo de dos días.

Los tiempos de atención a cada uno de los usuarios del servicio, que se aprueban mediante dictamen técnico de los Servicios Sociales, se considerarán como tiempo efectivo de atención. Por tanto, han de ser cumplidos escrupulosamente según el encargo recibido para cada caso mediante las instrucciones emanadas desde el Coordinador Técnico Municipal del Servicio. No resulta admisible la fluctuación horaria y de duración de la prestación (de modo que un día determinado se realice una hora de atención y otro día tres horas, cuando se trata de 2 horas diarias), a menos que lo mismo sea parte de las instrucciones emanadas de los Servicios Sociales Municipales. La empresa pondrá en conocimiento del Ayuntamiento mediante una incidencia en el servicio, cualquier variación en este sentido.

El tiempo de desplazamientos del personal de la empresa contratista correrá a cargo de la misma, no computándose por lo tanto dentro de la cantidad horaria diaria asignada a cada usuario. Sólo excepcionalmente y previa conformidad expresa del Director Técnico Municipal del Servicio, se podrá considerar como deducible el tiempo de desplazamiento en algún caso fundamentado.

Las instrucciones o condiciones concretas de atención requeridas para cada caso emanan del Coordinador Técnico Municipal del SAD y son transmitidas al personal auxiliar a través del Trabajador Social Coordinador de la prestación, en cuanto miembro del equipo de la empresa contratista.



Así mismo el Trabajador Social Coordinador es la única persona autorizada de la empresa contratista para tratar las particularidades de la prestación con los usuarios del servicio, trasladando a los mismos que para cualquier incidencia importante o queja deben dirigirse al coordinador Municipal del Servicio, dado el carácter de servicio municipal.

No podrá modificarse ningún aspecto del servicio ejecutado sin el previo conocimiento y Vº Bº por parte de Coordinador Municipal del Servicio, reflejándose además cualquier variación en el correspondiente parte de incidencias

El Trabajador Social Coordinador del Servicio, por parte de la empresa concesionaria, se responsabiliza de la ejecución de las prestaciones y de su seguimiento, igualmente actuará de enlace y dará cuenta de los problemas e incidencias detectadas al Técnico Municipal Director del Servicio de forma inmediata y ágil a través de la notificación de incidencias por correo electrónico; deberá presentar además la siguiente documentación y en los plazos que se indican:

Inmediata: Vía correo electrónico, incidencia en la prestación del servicio

Mensualmente: Relación de atenciones efectivamente prestadas durante el periodo, junto con los justificantes que le sean requeridos, así como una relación de las incidencias ocurridas durante el mismo.

Anualmente: Memoria comprensiva del desarrollo del Servicio y sugerencias para su mejor funcionamiento.

En cualquier caso, independientemente de lo anterior, mantendrá informado al Técnico Municipal Coordinador del SAD en cualquier momento en que sea requerido para ello.

Los protocolos, criterios e instrucciones adecuados para la ejecución y seguimiento de las prestaciones objeto del contrato, serán establecidos y autorizados por el Técnico Municipal Coordinador del SAD. Únicamente en casos de urgente necesidad podrá modificarse las condiciones y horarios de la prestación individual, bajo responsabilidad del Trabajador Social Coordinador, dando cuenta inmediatamente al Coordinador Municipal del Servicio para su conformidad o desautorización.

La empresa concesionaria y el personal dependiente de la misma deberán eludir todo conflicto personal con los beneficiarios, así como realizar sus funciones y tareas diligentemente y conforme a las reglas de la buena fe. Igualmente, se responsabilizarán del cumplimiento de las medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente, y quedan obligados a respetar la intimidad de los beneficiarios, a preservar la información de que tengan conocimiento y guardar el sigilo adecuado, además de respetar las normas del secreto profesional, en su caso.



b) Control presencial y de horas de trabajo de los servicios contratados por la Administración

La empresa adjudicataria deberá cumplir el número de horas diarias de dedicación del personal del servicio de S.A.D, establecido para un caso

Los operarios/as de S.A.D deberán encontrarse cada día de forma puntual en su lugar de trabajo y cumplir el horario establecido para su lugar de trabajo asignado por la empresa en cada uno de los domicilios, ya sea un turno planificado o no, efectuando una comunicación telefónica pertinente de su asistencia (una llamada tanto al entrar, como al salir de cada domicilio de trabajo mediante el terminal telefónico ubicado en el domicilio).

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria controlar la asistencia de cada uno de sus trabajadores en los distintos domicilios mediante un Sistema Informático de Control Horario (SICII) detallado y preciso que permita garantizar el control y la monitorización a distancia de la dedicación horaria de la prestación del servicio por cada operario/a en cada domicilio y por tanto, que permita acreditar diariamente el cumplimiento del servicio.

El SICH a implantar debe de estar gestionado por una empresa externa independiente (que ejerce las funciones de auditoría) permitiendo acreditar la invulnerabilidad y fiabilidad de los registros y datos recogidos, además de ser totalmente transparente y de permitir la visualización objetiva de los datos y registros de forma similar, tanto a los responsables de la Administración, como a los responsables de la empresa adjudicataria, debiendo constar como mínimo de las siguientes prestaciones:

- a) una Base de Datos residente en internet, permanentemente actualizada y accesible las 24 H/365 D del año desde cualquier ordenador o dispositivo con navegador accesible vía Internet.-
- b) con la posibilidad de realizar los fichajes (de entrada y de salida) a través de llamadas, sin coste alguno para la administración, desde los terminales fijos de teléfono ubicados en los domicilios a controlar donde se presta el servicio, o en caso excepcional y cuando no exista línea fija en el domicilio, desde el terminal móvil del usuario determinado previamente para este fin
- c) con la posibilidad de establecer planificaciones previas de turnos de trabajo individuales de cada auxiliar del SAD en cada domicilio de trabajo, de acuerdo a su horario diario previsto;
- d) con la posibilidad también de controlar turnos de trabajo no planificados de prestación del servicio –auxiliares de SAD itinerantes, refuerzos, suplentes, etc.-
- e) con la posibilidad de generar alarmas (por ejemplo: preavisos on-line de que una determinada planificación de entrada o salida de un operario/a en un domicilio concreto, no se ha cumplido dentro de un margen de tiempo prudencial la prestación del servicio, y por lo tanto, en caso de no asistencia de un auxiliar del SAD en un tiempo mínimo determinado dentro su planificación de prestación de servicio, dicha alarma permita facilitar una inmediata detección a tiempo de dicha no asistencia, para poder establecer medidas correctoras y/o sustituciones de bajas imprevistas en el menor tiempo posible por parte de los responsables de la empresa adjudicataria;



- f) Con la posibilidad de verificar de forma fácil la prestación del servicio de S.A.D. con la identificación del operario/a correspondiente, a través de una grabación de audio.
- g) Con la posibilidad de exportación inmediata de los datos y registros a hojas de cálculo, además de facilitar la confección de diversos tipos de resúmenes sobre el total de horas de dedicación de S.A.D. prestadas y justificadas para diversos períodos se deseen solicitar (ya sea para cada uno o para grupos de domicilios, operarios/as, días de la semana, meses, horarios diurnos y nocturnos, etc.). Además de facilitar la confección de los resúmenes de horas de dedicación de los servicios contratados de S.A.D. que soliciten los responsables de la Administración (para cada uno de los domicilios y operarios de forma diaria, semanal, mensual, etc.).

La empresa adjudicataria dispondrá de dos meses desde el inicio del contrato para formar a sus trabajadores, exigir un adecuado cumplimiento de prestación del servicio, garantizar el adecuado y preciso desarrollo y utilización del sistema de control presencia y de asistencia que se implante previo visto bueno por parte de la Administración.

Las horas realmente prestadas y justificadas en el SICII podrán servir de base de comparación con las horas requeridas en los Pliegos Técnicos o en las horas ofertadas de las empresas adjudicatarias (mejoras), y previo análisis del nivel de cumplimiento de la dedicación real del servicio prestada y justificada en el SICII, proceder a la aceptación de la facturación mensual proporcional correspondiente por parte de los responsables de la Administración.

La Administración se reserva el derecho de **retribuir únicamente** las horas de servicio realmente prestadas y justificadas en cada centro (mediante el SICII) siempre que las horas prestadas sean iguales o inferiores a las establecidas en el Pliego Técnico o a las finalmente ofertadas por las empresas adjudicatarias, de acuerdo con el precio hora resultante de la oferta del adjudicatario. Por tanto, el adjudicatario, además de no cobrar las horas de servicio no prestadas y/o no justificadas (en el caso de que la prestación real sea inferior a las horas mínimas ofertadas de las empresas adjudicatarias), podría tener que responder ante la Administración por incumplimiento injustificado de la dedicación de horas de servicio para cada domicilio de este contrato.

El coste de utilización del SICII está incluido dentro del presupuesto de licitación y de la proposición económica que pueda presentar el adjudicatario, y este coste deberá ser asumido íntegramente por la empresa adjudicataria

c) Condiciones de ejecución del servicio:

Para la coordinación con los Servicios Sociales Municipales y una mejor atención a los usuarios del servicio, el contratista deberá disponer de una oficina o dependencia permanente en el municipio de San Vicente del Raspeig o un radio de tres kilómetros, sin que sea suficiente la posibilidad de contactar con él a través de móvil u otro medio similar.

Al realizar las prestaciones para los usuarios, deberá identificarse claramente como un Servicio Municipal, sin que el personal del contratista pueda utilizar la imagen corporativa de la empresa.



En todo momento se garantizará la coordinación y enlace entre la contratista y los Servicios Técnicos Municipales a través del Trabajador Social, quién deberá ser sustituido en los supuestos de vacaciones, enfermedad, etc...

VII. CONTROL MUNICIPAL DEL SERVICIO.

El control técnico y económico municipal de la prestación se llevará a cabo por el Coordinador Municipal del Servicio, Técnico de los Servicios Sociales Municipales nombrado al efecto por el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig.

Serán funciones de la Coordinación Técnica Municipal, las siguientes:

- a. Inspeccionar el servicio
- b. Interpretar el pliego de condiciones técnicas.
- c. Exigir la existencia de medios y organización necesaria y dar las órdenes oportunas para lograr los objetivos del servicio.
- d. Proponer las modificaciones técnicas que convenga introducir.
- e. Conformar las facturas presentadas por la contratista por realización de los servicios, e intervenir en las revisiones de precios.
- f. Iniciar y/o recibir los trámites de las incidencias que surjan y, en su caso, tramitarlas y/o resolverlas.

IX. TIPO DE LICITACION.

El tipo de licitación será el precio/hora de servicio prestado en el domicilio del beneficiario o, en su caso, para realizar gestiones para el mismo con arreglo a las instrucciones de atención, considerado como precio unitario y sin distinción del carácter doméstico, de atención personal o educativo, o su prestación en día laborable o festivo.

El indicativo precio/hora no podrá ser superior a **16,34 Euros/hora** (dieciséis euros con treinta y cuatro céntimos/ hora) IVA no incluido (10 %).

El citado precio/hora de servicio prestado, a resultas de la adjudicación, adquiere el carácter de "precio cierto de contratación".

X. FACTURACION.

El contratista presentará factura mensual del total de horas de los servicios efectivamente prestados durante ese período. Al mismo tiempo presentará al Técnico Municipal Coordinador del Servicio una relación mensual detallada de los beneficiarios y tiempos de atención de cada uno de ellos y *los* comprobantes necesarios que se le indique con el SICH



XI. DURACION DEL CONTRATO. INICIO DEL SERVICIO.

La **duración del contrato** será por DOS (2) AÑOS, a contar desde el Acta de inicio del mismo, previéndose posibles prórrogas anuales de hasta un máximo de DOS (2) AÑOS adicionales.

El servicio se iniciará en el plazo de diez días desde la formalización del contrato. El inicio del servicio se acreditará mediante la correspondiente Acta de inicio que suscribirán conjuntamente por el Coordinador Técnico Municipal y el Representante del contratista.

XII. REVISION DE PRECIOS.

No procede

XIII. SOLVENCIA TECNICA

La solvencia técnica se acreditará por los siguientes medios:

- A. Relación de los principales servicios o trabajos realizados en los tres últimos años, especialmente en las administraciones Locales o dentro del Sistema de Dependencia, indicándose su importe, fechas y número de destinatarios, indicando en el mismo certificado de buena ejecución.
- B. Acreditación en el registro de Entidades que llevan a cabo su actividad en el ámbito de los Servicios Sociales (art. 46.1 de la Ley 5/1997, que regula los Servicios Sociales en la Comunidad Valenciana).
- C. Documento acreditativo de haber obtenido la condición de entidad prestadora del servicio de ayuda a domicilio para los beneficiarios de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, habilitado por la Conselleria de Bienestar Social.
- D. Certificado de calidad para el desarrollo del objeto del contrato (Norma 9001/2000).

Del examen de esta documentación se deberá deducir que los licitadores poseen experiencia acreditada en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio por cuenta de entidades públicas de al menos tres años con contratos cuyo objeto sea igual o similar al objeto de la presente licitación, y/o en el Sistema de Dependencia

↓
Costo obra?



XIV. CRITERIOS DE ADJUDICACION.

Para la adjudicación del contrato se tendrán en cuenta los siguientes criterios de valoración de ofertas:

Calidad para la ejecución: Criterios que requieren un juicio de valor

Se valorará hasta un total de 45 puntos, en base a:

- Idoneidad y adecuación del proyecto técnico de la empresa para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio al municipio de San Vicente del Raspeig (organización, metodología, gestión, funcionamiento del servicio, coordinación recursos técnicos y humanos) Hasta 20 puntos.
- Proyecto de gestión de calidad, indicando mecanismos de control, evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario ... hasta 9 puntos.
- Capacidad de respuesta en cuanto al inicio de los servicios, el tiempo de cambio de auxiliar, modificaciones de los servicios y resolución de quejas... Hasta 8 puntos.
- Plan de formación de los profesionales asignados al servicio... Hasta 8 puntos.

Mejoras: Hasta un total de 20 puntos

Que complementen o superen las establecidas en el presente pliego de condiciones, de aplicación anual.

- 1) Incremento de personal: mejora en la prestación por incorporación sin coste de ayudante de coordinación

Hasta un máximo de 10 puntos.

Ayudante de coordinación

25 horas /sem	10 puntos
15 horas/sem	5 puntos

- 2) Número de limpiezas generales y/o de choque en domicilio de los usuarios, realizadas por la empresa de forma gratuita, hasta 10 puntos.

15 limpiezas	10 puntos
9 limpiezas	6 puntos
5 limpiezas	4 puntos.



Oferta económica: Hasta un máximo de 35 puntos.

La mejora en la oferta económica se valorará conforme a la siguiente fórmula:

$$X = (Pt - Pi) / (Pt - Pb) \times M$$

Siendo:

X- Puntuación obtenida.

Pt – Importe máximo de precio/hora (IVA no Incluido).

Pi – Precio hora ofertado.

Pb – Precio hora ofertado más bajo.

M – Máxima puntuación (35)

XV. ACREDITACIONES ADJUNTABLES EN LA PRESENTACION DE OFERTAS.

Las empresas licitadoras deberán presentar un Proyecto concreto y detallado de la organización del servicio y de las características del mismo.

XVI. FALTAS Y SANCIONES.

Las faltas en que pudiera incurrir el contratista se podrán clasificar en **leves, graves y muy graves**, de acuerdo a los siguientes criterios:

- 1) **Se considera falta leve** el incumplimiento de las obligaciones que le incumben, entre ellas, los incumplimientos en el horario establecido, incorrecciones con los usuarios o, en general, la falta de puntualidad y el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido.
Las faltas leves se sancionarán, previo apercibimiento, según el perjuicio causado y, en todo caso, dentro de una graduación entre 120,00 y 360,00 Euros.
- 2) **Tendrán la consideración de faltas graves** además de incurrir en alguno de los supuestos que a continuación se describen, incurrir con reiteración en alguno de los supuestos tipificados como “falta leve”, precisando que dicha reiteración se circunscribe a la constatación de 2 resoluciones administrativas sancionadoras definitivas. Los supuestos que, en todo caso, merecen la calificación de “faltas graves” son:
 - a) El abandono del servicio.
 - b) La falsedad o falsificación en la acreditación de los servicios prestados.
 - c) No guardar la debida confidencialidad a los datos o los asuntos que conozcan, la empresa o los profesionales a su cargo, por razón del servicio prestado.
 - d) Cualquier otra que merezca justificadamente dicha calificación, a juicio del Técnico Municipal Director del Servicio en relación a las condiciones contractuales.



Las faltas graves se sancionarán con multas entre 360,00 y 1202,00 €.

- 3) **Constituyen faltas muy graves**, además de incurrir en alguno de los supuestos que a continuación se describen, incurrir con reiteración en alguno de los supuestos tipificados como "falta grave", precisando que dicha reiteración se circunscribe a la constatación de 2 resoluciones administrativas sancionadoras definitivas. Los supuestos que, en todo caso, merecen la calificación de "faltas muy graves" son:

- a) Las ofensas verbales, físicas o el trato vejatorio al usuario.
- b) Las acciones u omisiones que supongan infracción o incumplimiento del servicio o se opongan manifiesta y notoriamente a lo establecido en el presente Pliego, mereciendo en ambos casos por la entidad de sus consecuencias para el servicio la máxima gravedad como incumplimiento, siempre que se justifique motivadamente por informe del Técnico Municipal Director del Servicio.

La comisión de las faltas muy graves se sancionará con multas entre 1200,01 a 2500,00 € según las características y consecuencias del incumplimiento. La comisión de 2 faltas muy graves se sancionará siempre con la resolución del contrato.

Respecto a las faltas graves, la comisión de 3 faltas graves podrá ser sancionada además con la resolución del contrato.

El importe de las sanciones que se produzcan se deducirá de la certificación del mes correspondiente, respondiendo, en todo caso, la Garantía Definitiva de la efectividad de aquella.

En San Vicente del Raspeig, 14 de octubre de 2014

LA CONCEJAL DE BIENESTAR SOCIAL



Fdo: Mª ANGELES GENOVÉS MARTÍNEZ

JEFE DE SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL



Fdo: MARINO MARTÍNEZ XIMÉNEZ

